

San José, 18 de mayo de 2017

04101-SUTEL-DGO- 2017

(Al contestar refiérase a este número)

Señores
Miembros del Consejo
Superintendencia de Telecomunicaciones

Estimados señores:

Asunto: Remisión del Informe de Rendición de Cuentas sobre el Uso de los Recursos Originados en el Canon de Regulación de Telecomunicaciones, Período 2016.

La Dirección General de Operaciones presenta al Consejo de la SUTEL el Informe de Rendición de Cuentas sobre el Uso de los Recursos Originados en el Canon de Regulación de Telecomunicaciones, 2016.

Por lo anterior, agradeceremos considerar la siguiente propuesta de acuerdo en firme:

Propuesta de Acuerdo:

- Dar por recibido, aprobar y avalar en todos sus extremos el oficio 04101-SUTEL-DGO-2017, del 18 de mayo de 2017, mediante el cual la Dirección General de Operaciones presenta al Consejo, el Informe de Rendición de Cuentas sobre el Uso de los Recursos Originados en el Canon de Regulación de Telecomunicaciones del periodo período 2016.
- Ordenar la publicación del Informe sobre el uso de los recursos originados en el canon de regulación de telecomunicaciones, período 2016, en la página web oficial de la Sutel.

Atentamente,
SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES


Lianette Medina Zamora
Jefe de Planificación, Presupuesto y
Control Interno




Mario Campos Ramírez
Director de General de Operaciones

SJD
Cc: Gestión N: FOR SUTEL-DGO-PLA-CGL-044-2017



**INFORME DE RENDICION DE CUENTAS SOBRE EL USO DE LOS
RECURSOS ORIGINADOS EN EL CANON DE REGULACIÓN DE
TELECOMUNICACIONES
-PERÍODO 2016-**

Elaborado por: Sharon Jiménez Delgado, *Profesional en Planificación.*
Revisado por: Lianette Medina Z., *Jefa de Planificación, Presupuesto y Control Interno.*
Avalado por: Mario Campos Ramírez, *Director General de Operaciones.*

Mayo, 2017

TABLA DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	ANTECEDENTES	4
2.1	Marco Jurídico de la Sutel	4
2.2	Competencias de la Sutel	5
2.3	Objetivos Fundamentales	5
2.4	Marco y líneas estratégicas de orientación.	6
	El Proyecto de Cánones incluye elementos del Plan Estratégico 2016-2020 que incorpora: la misión, visión y valores de la Institución, objetivos estratégicos aprobados por el Consejo de la Sutel mediante el acuerdo 021-052-2016 del 22 de setiembre de 2016, tal como se detalla a continuación:.....	6
2.5	Organigrama de la Sutel.	8
	Figura 2. Organigrama de la Sutel	8
III.	OBJETIVOS DEL INFORME.....	8
IV.	GENERALIDADES DEL CANON DE REGULACIÓN.....	8
V.	METODOLOGÍA.....	9
	Para efectos de obtener los resultados previstos en el objetivo de este informe, se efectuó la recopilación de documentos oficiales, para el período 2016:	9
	• Evaluación del Plan Operativo Institucional (POI),.....	9
	• Liquidación Presupuestaria,.....	9
	• Informe de labores.....	9
VI.	ALCANCES Y LIMITACIONES	9
VII.	RESULTADOS DEL USO DE RECURSOS DE CANON DE REGULACIÓN.....	10
7.1	Grado de avance de los proyectos ejecutados y financiados con el canon	10
7.1.1	Avance general:	10
7.1.2	Avance de los proyectos de Regulación de las Telecomunicaciones 2016:	12
7.1.2.4	Comunicación institucional:.....	17
7.2.1.	Dirección General de Calidad: área de Calidad de Redes	20
7.2.2	Dirección General de Mercados.....	22
7.2.3	Dirección General de Operaciones	28
7.3	Información de la liquidación presupuestaria y los estados financieros.....	32
7.3.1	Liquidación de Ingresos	32
7.3.2	Liquidación de Egresos.....	33
7.3.3	Composición del superávit específico	34

7.3.4 Conciliación del superávit acumulado y el balance de situación financiera a diciembre 2016.....	37
7.3.5 Comparativo Ejecución al 31 de diciembre de 2016-2015	37
7.3.6 Indicadores de Gestión	38
7.3.6.1 Ingreso por Canon de Regulación de Telecomunicaciones:.....	38
7.3.7 Sobre los estados financieros	40
El período 2016 fue auditado de forma externa por el despacho Lara Eduarte, cuya opinión fue:.....	40
“En nuestra opinión los estados financieros (...) presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de la Superintendencia de Telecomunicaciones al 31 de diciembre de 2016, así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP) adoptadas por la Contabilidad Nacional”	40
VII. CONCLUSIONES	41
VIII. ANEXOS.....	43

I. INTRODUCCIÓN

La Sutel es un órgano de desconcentración máxima adscrito a la ARESEP y le corresponde regular, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones de manera independiente de todo operador de redes y proveedor de servicios de telecomunicaciones, creada mediante la modificación de la Ley 7593, Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).

La gestión institucional es efectuada por las áreas sustantivas que la llevan a cabo a través de las direcciones generales de Mercados, Calidad y Fonatel. Mientras que el apoyo en materia administrativa es competencia de la Dirección General de Operaciones.

La rendición de cuentas, en su sentido más amplio, responde a un principio de jerarquía constitucional y de responsabilidad administrativa, conforme lo establece el artículo 11 de la Constitución Política y la Ley General de la Administración Pública.

De conformidad con el artículo 62 de la Ley General de Telecomunicaciones y las disposiciones establecidas por la Contraloría General de la República, se presenta el informe de rendición de cuentas sobre el canon de regulación.

El presente Informe abarca el periodo de 2016, donde se presentan las acciones y resultados de la regulación de las telecomunicaciones de Costa Rica, para avanzar en el logro de la misión y visión, de acuerdo con lo dispuesto en los objetivos y estrategias para el periodo.

Los ingresos para el canon de regulación ascienden a la suma de $\text{¢}6,100,545,733.8$ y el uso de financiamiento de vigencias anteriores equivale a la suma de $\text{¢}3,476,390,680.8$ lo que resulta en un total de ingresos al 31 de diciembre de 2016 por $\text{¢}9,576,936,414.5$. Los egresos para este período equivalen a la suma de $\text{¢}5,595,252,493.0$ lo cual genera un superávit acumulado por la suma de $\text{¢}3,981,683,921.5$.

Este informe se presenta en cumplimiento del acuerdo 009-006-2016 con el fin de atender las recomendaciones de la Contraloría General de la República expuestas en el Informe sobre el uso de los Recursos Originados en el Canon de Regulación de Telecomunicaciones (DFOE-IFR-07-2015)", el cual contempla los siguientes elementos:

- i. Grado de avance de los proyectos ejecutados y financiados con dicho canon, con base en la evaluación del Plan Operativo Institucional.
- ii. Resultados de la gestión alcanzados durante el período, con base en el informe de rendición de cuentas de cada una de las direcciones involucradas y el Consejo.
- iii. Cualquier otra información que, producto de la liquidación presupuestaria y los estados financieros, amerite su aparición en el informe.

II. ANTECEDENTES

En atención a la disposición 4.4 del “Informe sobre el uso de los Recursos Originados en el Canon de Regulación de Telecomunicaciones (DFOE-IFR-07-2015)”, emitido por la Contraloría General de la República. La publicación del informe, será a más tardar el 30 de mayo de cada año y se realizará por medio de la página web oficial de la institución.

Conforme lo establece la Ley General de Telecomunicaciones, en su artículo 62, la Sutel mediante un informe, deberá de forma anual rendir cuentas del uso de los recursos del canon de regulación.

“Artículo 62.- Canon de regulación. Cada operador de redes de telecomunicaciones y proveedor de servicios de telecomunicaciones, deberá pagar un único cargo de regulación anual que se determinará de conformidad con el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N.º 7593, de 9 de agosto de 1996. El Estado velará por que no se impongan cargas tributarias. El canon dotará de los recursos necesarios para una administración eficiente, anualmente deberán rendir cuentas del uso de recursos mediante un informe que deberá ser auditado”

El Área de Planificación, Presupuesto y Control Interno de la Dirección General de Operaciones ha preparado el documento denominado "Informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos del Canon de Regulación" para el periodo 2016.

2.1 Marco Jurídico de la Sutel

Mediante la Ley 8660¹, se modernizan y fortalecen instituciones como la ARESEP, lo cual modifica la Ley 7593² y se crea “la Superintendencia de Telecomunicaciones, en adelante denominada Sutel, que será el órgano encargado de regular, aplicar, vigilar y controlar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones.”³; esto bajo la rectoría del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT).

Se constituye la Sutel como “un órgano de desconcentración máxima adscrito a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos; tendrá personalidad jurídica instrumental propia, para administrar el Fondo Nacional de Telecomunicaciones, realizar la actividad contractual, administrar sus recursos y su presupuesto, así como para suscribir los contratos y convenios que requiera para el cumplimiento de sus funciones.”⁴

La ley además señala que es un órgano “independiente de todo operador de redes y proveedor de servicios de telecomunicaciones y estará sujeta al Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones y a las políticas sectoriales correspondientes.”⁵

¹ Ley para el Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector de Telecomunicaciones N° 8660, publicada en La Gaceta N°156 del 13 de agosto de 2008.

² Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593, publicada en La Gaceta N°169 del 05 de setiembre de 1996.

³ Ver artículo 1, Ley N°8660.

⁴ Ver artículo 59, Ley N°7593.

⁵ Ver artículo 59, Ley N°7593.

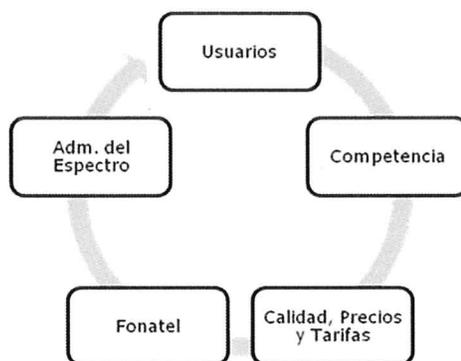
2.2 Competencias de la Sutel

Las competencias de la Sutel se derivan de los

- Arts. 10, 29, y 76 de la Ley General de Telecomunicaciones (Ley N°. 8642);
- Arts. 36, 60 y 81 de la Ley de la Aresep (Ley N°. 7593) y del
- Art. 39 de la Ley de Fortalecimiento de Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones (Ley N°. 8660).

Las cuales se resumen en la siguiente figura:

Figura 1. Interrelación de competencias de la Sutel



Fuente: PEI 2012-2016

2.3 Objetivos Fundamentales

Conforme lo establece la Ley 7593 en su artículo 60, las obligaciones fundamentales de la institución son las siguientes:

- a. Aplicar el ordenamiento jurídico de las telecomunicaciones, para lo cual actuará en concordancia con las políticas del Sector, lo establecido en el Plan nacional de desarrollo de las telecomunicaciones, la Ley general de telecomunicaciones, las disposiciones establecidas en esta Ley y las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables.
- b. Administrar el Fondo Nacional de Telecomunicaciones y garantizar el cumplimiento de las obligaciones de acceso y servicio universal que se impongan a los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones.
- c. Promover la diversidad de los servicios de telecomunicaciones y la introducción de nuevas tecnologías.
- d. Garantizar y proteger los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones.
- e. Velar por el cumplimiento de los deberes y derechos de los operadores de redes y proveedores de servicios de telecomunicaciones.

- f. Asegurar, en forma objetiva, proporcional, oportuna, transparente, eficiente y no discriminatoria, el acceso a los recursos escasos asociados con la operación de redes y la prestación de servicios de telecomunicaciones.
- g. Controlar y comprobar el uso eficiente del espectro radioeléctrico, las emisiones radioeléctricas, así como la inspección, detección, identificación y eliminación de las interferencias perjudiciales y los recursos de numeración, conforme a los planes respectivos.
- h. Asegurar el cumplimiento de las obligaciones de acceso e interconexión que se impongan a los operadores de redes de telecomunicaciones, así como la interoperabilidad de dichas redes.
- i. Establecer y garantizar estándares de calidad de las redes y de los servicios de telecomunicaciones para hacerlos más eficientes y pro-ductivos.
- j. Velar por la sostenibilidad ambiental en la explotación de las redes y la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
- k. Conocer y sancionar las infracciones administrativas en que incurran los operadores de redes y los proveedores de servicios de telecomunicaciones; así como establecer la responsabilidad civil de sus funcionarios.

2.4 Marco y líneas estratégicas de orientación.

El Proyecto de Cánones incluye elementos del Plan Estratégico 2016-2020 que incorpora: la misión, visión y valores de la Institución, objetivos estratégicos aprobados por el Consejo de la Sutel mediante el acuerdo 021-052-2016 del 22 de setiembre de 2016, tal como se detalla a continuación:

- a. Misión:**
Somos el regulador y la autoridad de competencia que actúa de forma pertinente, oportuna y efectiva en el mercado de telecomunicaciones para garantizar la protección de los derechos de los usuarios y la universalización de los servicios
- b. Visión:**
Ser la autoridad técnica que promueve la inversión, la competencia efectiva e innovación en el mercado de telecomunicaciones, que alinea los intereses de los diversos actores hacia el desarrollo de una sociedad totalmente conectada.
- c. Valores:**
Los siguientes valores deben guiar las actuaciones de la Sutel, en el cumplimiento de la misión y visión institucionales:

Valores Institucionales

- 1. Excelencia
- 2. Compromiso
- 3. Transparencia
- 4. Sinergia
- 5. Imparcialidad
- 6. Innovación

Valores Personales

1. Responsabilidad
2. Respeto
3. Lealtad

d. **Objetivos estratégicos**

El Plan Estratégico Institucional 2016-2020, define cinco objetivos estratégicos a llevar a cabo para apoyar la consecución de las acciones e iniciativas que conformarán la estrategia de la Sutel, los cuales son:

Objetivo Estratégico 1

Promover la competencia en el sector para mejorar la calidad, la no discriminación, la equidad y la justicia de la atribución y asignación del espectro entre los diversos usuarios.

Objetivo Estratégico 2

Actuar proactivamente en la protección y empoderamiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Objetivo Estratégico 3

Promover la inversión en el sector de las telecomunicaciones para contribuir con la mejora de la competitividad nacional.

Objetivo Estratégico 4

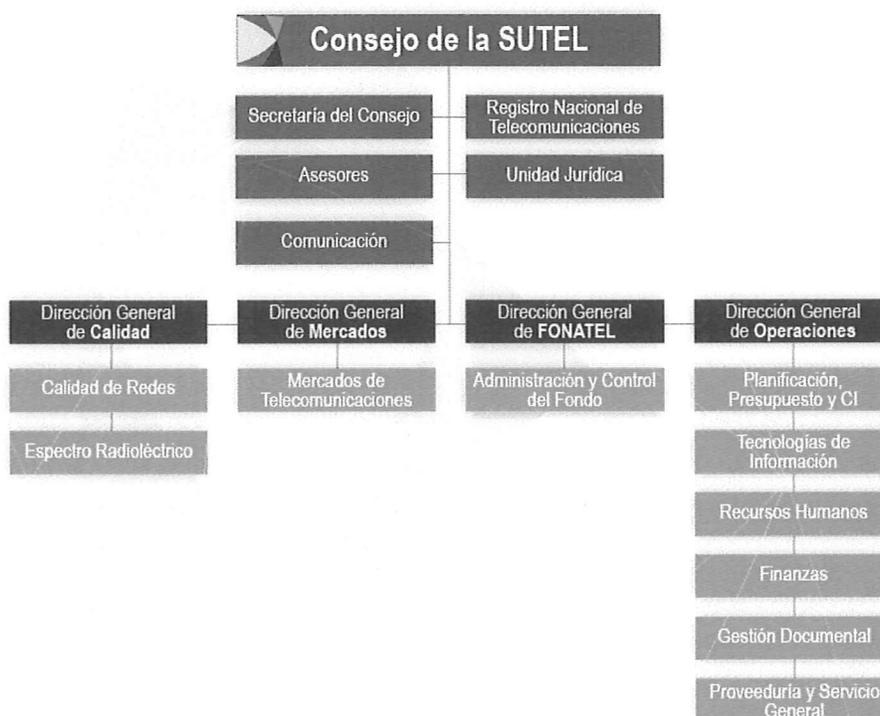
Ampliar la cobertura y acceso a los servicios de telecomunicaciones de acuerdo a la política pública.

Objetivo Estratégico 5

Fortalecer la organización dirigiendo acciones hacia la mejora en los procesos de gestión administrativa (planificación, capital humano, gestión documental, Contratación y Financiera); sustentado en la calidad de servicios y en Tecnologías de información.

2.5 Organigrama de la Sutel.

Figura 2. Organigrama de la Sutel



Fuente: Página web institucional. Sutel 2017.

III. OBJETIVOS DEL INFORME

Rendir cuentas sobre uso de los recursos originados en el Canon de Regulación de Telecomunicaciones como cumplimiento de los objetivos, metas y los resultados alcanzados en el 2016.

IV. GENERALIDADES DEL CANON DE REGULACIÓN

La Ley General de Telecomunicaciones 8642 establece varias fuentes de financiamiento que generan los recursos de la Sutel; sin embargo, las fechas del proceso de formulación están establecidas en la norma y difieren para cada fuente. Se detallan a continuación los principales aspectos del Canon de Regulación:

- El proyecto deberá ser sometido para la aprobación de la Contraloría General de la República.
- Presentación a la Contraloría General de la República a más tardar el 15 de abril de cada año y su aprobación es a más tardar el último día del mes de julio.
- El artículo 59 de Ley ARESEP 7593 establece un anual del canon de regulación
- Financia enteramente el Programa 2 "Regulación": Calidad y Mercados.
- Financia proporcionalmente el Programa 1 "Administración": Consejo y Dirección de Operaciones.

V. METODOLOGÍA

Para efectos de obtener los resultados previstos en el objetivo de este informe, se efectuó la recopilación de documentos oficiales, para el período 2016:

- Evaluación del Plan Operativo Institucional (POI),
- Liquidación Presupuestaria,
- Informe de labores

VI. ALCANCES Y LIMITACIONES

El presente estudio se limita al Canon de Regulación de las Telecomunicaciones, y en ningún momento considera las fuentes de financiamiento del Canon para la Reserva del Espectro y de la Contribución Especial Parafiscal.

Las direcciones de la Sutel que se financian directamente con el Canon de Regulación son: Mercados y Calidad. De forma proporcional y de acuerdo a un parámetro de contribución de costos, la Dirección de Operaciones y el Consejo, reciben recursos de este canon.

Así las cosas, en el caso de Operaciones y del Consejo, los proyectos que se desarrollan, el costo del recurso humano y de los materiales y suministros es pagado proporcionalmente entre las tres fuentes de financiamiento, en estricto apego del principio al costo.

VII. RESULTADOS DEL USO DE RECURSOS DE CANON DE REGULACIÓN

7.1 Grado de avance de los proyectos ejecutados y financiados con el canon

Con base en la Evaluación del POI a diciembre de 2016, aprobada por el Consejo de la Sutel mediante el acuerdo 038-005-2017 del 25 de enero de 2017 y por la Junta Directiva de la Aresop, con el acuerdo 03-09-2017 del 21 de febrero de 2017. A continuación, un resumen de los proyectos que están financiados con el Canon de Regulación:

7.1.1 Avance general:

La SUTEL para el ejercicio 2016, estableció un total de 16 de proyectos de los cuales después de las modificaciones al Plan, quedaron 14 proyectos entre todas las direcciones: Mercados, Calidad, FONATEL, Operaciones y el Consejo.

Mediante los acuerdos 017-032-2016 del 8 de junio de 2016 y el 04-41-2016 del 28 de julio de 2016, el Consejo de la Sutel y la Junta Directiva de ARESEP aprobaron los cambios del Plan Operativo Institucional (POI).

La última evaluación de los proyectos del Plan Operativo Institucional al 31 de diciembre de 2016, fue aprobada por el Consejo de la Sutel mediante el acuerdo 038-005-2017 del 25 de enero de 2017.

Al finalizar el 2016 el avance promedio de la ejecución de proyectos de Regulación es de un 70% y sumando el desempeño de los proyectos del Superávit de Regulación es de un 76%. En la siguiente tabla, se muestra el desempeño de la meta física de los proyectos incorporados en el Canon de Regulación:

Tabla 1. Ejecución de proyectos por dependencia

Dirección	I semestre 2016		II semestre 2016	
	# Proyectos	% avance	# Proyectos	% avance
Calidad	2	28%	2	100%
Mercados	3	26%	3	65%
Operaciones	2	10%	2	15%
Comunicación	1	50%	1	100%
Total, desempeño POI-2016		28%	8	70%
Superávit (2015)	6	79%	6	98%
TOTAL	14	39%	20	76%

Es importante mencionar que, en el caso de los proyectos del Superávit, en acatamiento a lo dispuesto por la Contraloría General, se distribuyeron entre las fuentes de Regulación, Espectro y Fonatel los costos de los proyectos que se consideran comunes: Operaciones y Comunicación; utilizando los parámetros de la metodología de Costos.

Debe continuarse con el refuerzo en temas de administración de proyectos, para fortalecer la generación de iniciativas que respondan a las necesidades institucionales y estén de acuerdo a la capacidad de ejecución física y presupuestaria.

En la tabla 2 se muestra el total de recursos financieros asignados a los proyectos incluidos en el Canon de Regulación y su ejecución al 31 de diciembre de 2016.

**Tabla 2. Ejecución de Proyectos y recursos financieros, POI 2016
Al 31 de diciembre de 2016**

ÁREA DE CALIDAD DE REDES					
Cod.	Proyecto:	% Ejecución	Presupuesto Asignado *	Monto ejecutado	% Ejecución ¢
Q-1	Verificación del Plan de Desarrollo de Red (Contratos de Concesión Claro y Telefónica)	100%	171.000.000	-	-
Q-2	Sistema de Monitoreo de la Calidad del Servicio	100%	370.000.000	-	-
DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS					
Cod.	Proyecto:	30-dic			
M-1	Implementación de un Sistema Informático para la captura y presentación de información georeferenciada de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones	35%	120.000.000	-	-
M-2	Desarrollo de una metodología para la medición del nivel de eficiencia en el mercado de las telecomunicaciones	70%	45.346.896	52.941.373	117%
M-3	Implementación de un sistema de gestión de calidad conforme a las mejores prácticas para el mejoramiento continuo de los procesos.	100%	18.229.000	3.997.250	22%
M-4	Propuesta de modificación al Reglamento de Régimen de Competencia en telecomunicaciones	Eliminado del POI	Recursos propios		
DIRECCIÓN GENERAL DE OPERACIONES					
Cod.	Proyecto:	30-dic			
TI-1	Consolidación de modelo de datos institucional (integración de herramientas)	Eliminado del POI	120.000.000	-	-
O-1	Centro de Excelencia Sutel	10%	20.000.000	-	-
O-2	Plan Estratégico de información y documentación de la Sutel	100%	25.000.000	-	-
Área General del Consejo					
Cod.	Proyecto:	30-dic			
C-1	Uniformar la identidad gráfica de la SUTEL	100%	30.000.000	6.628.264	22%
Ejecución Anual			919.575.896	63.566.887	7%

Nota *: el monto incluido en la columna presupuesto asignado incluye los presupuestos extraordinarios y modificaciones.

En la tabla se incluye el proyecto TI-1 y M-4 que disponían de recursos asignados inicialmente pero que luego fueron eliminados.

El monto asignado en el Canon de Regulación, correspondiente a proyectos del POI 2016 fue de ¢919,575,896.00 lo que significa un 63% respecto a los recursos totales asignados a proyectos en el Presupuesto 2016 (¢1,457,005,896.00).

Conforme al detalle mostrado hay una ejecución presupuestaria de \$63,566,887.00, respecto a los recursos asignados en el Canon de Regulación, para los proyectos POI 2016, lo cual significa que se logró un 7% de ejecución de los recursos financieros.

La continuidad de los proyectos plurianuales o que no fueron concluidos implicó que para el presupuesto 2017 se trasladaron una serie de compromisos económicos que deben finalizarse.

Los resultados de ejecución de metas y financieras es una alerta para la organización que indica la necesidad de implementar medidas de control que permitan cumplir con la programación e incrementar el nivel de ejecución de recursos. Por lo cual, el Consejo ha establecido un seguimiento periódico sobre el avance de los proyectos.

7.1.2 Avance de los proyectos de Regulación de las Telecomunicaciones 2016:

7.1.2.1 Dirección General de Calidad: área de Calidad de Redes

En lo que respecta al área de Calidad de Redes, todos los proyectos están en ejecución y en proceso de contratación de servicios. La tabla 3, muestra el avance para cada uno de los proyectos.

Tabla 3: Avances en los proyectos del área de Calidad de Redes

Cód.	Proyecto:	30-jun	30-dic
Q-1	Verificación del Plan de Desarrollo de Red (Contratos de Concesión Claro y Telefónica)	30%	100%
Q-2	Sistema de Monitoreo de la Calidad del Servicio	25%	100%

- a) Q-1. Verificación del Plan de Desarrollo de Red (Contratos de Concesión Claro y Telefónica):

El objetivo de este proyecto es evaluar la calidad del Plan de Desarrollo de Red (PDR) establecido en los contratos de concesión de cada uno de los operadores a los cuales se les autorizó el uso y explotación del Espectro; de acuerdo a dichos contratos a la Sutel le corresponde establecer y verificar los requerimientos mínimos de cobertura que deben brindarse.

A pesar que la Dirección General de Calidad realizó todas las gestiones para la contratación, ningún oferente cumplió con los requisitos de admisibilidad. Así las cosas, mediante el oficio 4414-SUTEL-DGC-2016 del 20 de junio de 2016, se comunicó a la Proveeduría la "Recomendación de declaración de infructuosa de la licitación abreviada 2016LA-000006-SUTEL contratación de servicios profesionales para la recolección de información para la estimación de indicadores de calidad móvil".

Ante la imposibilidad de emitir un nuevo concurso por limitación de tiempo, la DGC solicitó autorización para utilizar una móvil de espectro para realizar las evaluaciones con recursos internos. Se ejecutaron las mediciones que se habían planeado en el cronograma y se cumplió la meta prevista.

b) Q-2. Sistema de Monitoreo de la Calidad del Servicio:

El objetivo de este proyecto es evaluar de forma continua los parámetros de calidad de los servicios de telecomunicaciones fijos y móviles, a través de un sistema de medición que permita la evaluación tiempo real de los parámetros técnicos de la calidad de los servicios de telecomunicaciones de forma constante, con una base de datos de información permita evaluar el progreso y cumplimiento de los umbrales establecidos.

La meta de este proyecto para el 2016, era el desarrollo de la fase I que consiste en la planeación y adjudicación del sistema, sobre el particular se obtuvieron los siguientes resultados:

- 1) Adjudicación emitida por el Consejo mediante acuerdo N° 020-56-2016.
- 2) Contrato firmado el día 29 de noviembre del 2016.
- 3) Expediente remitido para refrendo mediante oficio 09029-SUTEL-CS-2016 el día 1 de diciembre del 2016.

7.1.2.2 Dirección General de Mercados:

La tabla 4, muestra el avance de la Dirección General de Mercados en el logro de los proyectos del POI 2016, al finalizar el año, los porcentajes son:

**Tabla 4: Avances en los proyectos
De la Dirección de General de Mercados**

Cód.	Proyecto:	30-jun	30-dic
M-1	Implementación de un Sistema Informático para la captura y presentación de información georeferenciada de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones	13%	35%
M-2	Desarrollo de una metodología para la medición del nivel de eficiencia en el mercado de las telecomunicaciones	10%	70%
M-3	Implementación de un sistema de gestión de calidad conforme a las mejores prácticas para el mejoramiento continuo de los procesos.	55%	100%
M-4	Propuesta de modificación al Reglamento de Régimen de Competencia en telecomunicaciones	Eliminado del POI	

Sobre el desempeño de los proyectos, la dirección informó:

- a) M-1. Implementación de un Sistema Informático para la captura y presentación de información georeferenciada de infraestructura para el soporte de redes públicas de telecomunicaciones.

Los objetivos del proyecto son: facilitar el despliegue de redes públicas, actividad declarada de interés público por Ley. Además de agilizar las negociaciones de acceso y de uso compartido, promover la competencia entre redes, otorgar a los usuarios finales más opciones para contratar sus servicios de telecomunicaciones.

El proyecto contempla la adquisición de un Sistema de Información Georeferenciada (GIS), con una interfaz gráfica, en la que los operadores que deseen desplegar redes públicas de telecomunicaciones, puedan conocer la ubicación de la infraestructura de soporte y su nivel de ocupación.

La DGM y Tecnologías de Información han valorado las características de los sistemas que se requieren, de manera tal que estos sean compatibles con los sistemas de la institución. Asimismo, se han mantenido reuniones con posibles oferentes y se han llevado a cabo visitas a empresas que disponen ya de sistemas similares.

Después de múltiples cambios que afectaron el desarrollo del cronograma, la dirección de Mercados elaboró el cartel definitivo y la orden de compra se elaboró en enero de 2017 por el área de Proveeduría.

- b) M-2. Desarrollo de una metodología para la medición del nivel de eficiencia en el mercado de las telecomunicaciones.

El objetivo de este proyecto es la obtención del valor del factor de ajuste por eficiencia para su utilización en la fórmula, mediante la revisión de la metodología de estimación del factor de ajuste por eficiencia elaborada por la DGM y de esta forma obtener recomendaciones sobre las mejores prácticas y aspectos de mejora a esta.

El atraso se generó en el proceso de contratación; sin embargo, en el 2016 se ejecutó parte de lo programado conforme el cronograma del Proveedor y el proyecto no finalizó en este período.

- c) M-3. Implementación de un sistema de gestión de calidad conforme a las mejores prácticas para el mejoramiento continuo de los procesos.

El objetivo del proyecto es llevar a cabo el proceso de mejora continua del sistema de gestión de calidad conforme a las mejoras prácticas para el mejoramiento continuo de los procesos para la DGM, así como una la identificación de procesos y levantamiento de actividades de la unidad jurídica con el fin llevar a cabo un sistema de control hacia los procesos que se ejecutan el área.

Este proyecto inició en el 2014 bajo el nombre de "Sistema de calidad de la Dirección General de Mercados" y ha tenido ajustes derivados de los productos obtenidos. En el 2016 la unidad jurídica generó iniciativas para encausarse en las diferentes prácticas que conlleva el SGC que la DGM ha venido desarrollando y que se interrelacionan dichos procesos con los de la unidad jurídica.

Lo anterior provocó la ampliación a la Licitación Abreviada 2015LA-000004-SUTEL "Contratación de servicios profesionales para el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad conforme en el borrador final o la norma aprobada ISO 9001:2015". Mediante el oficio 02629-DGM-2016, la DGM remitió las acciones a corregir para que el proyecto se encuentre alineado a dicha evaluación.

Se obtuvo la certificación ISO 9001:2015 por parte de INTECO, y en el mes de diciembre se realizó el último pago de este proyecto.

- d) M-4. Propuesta de modificación al Reglamento de Régimen de Competencia en telecomunicaciones

El objetivo del proyecto era contar con un reglamento atinente a los requerimientos del mercado de telecomunicaciones. No obstante, mediante el oficio 2093-SUTEL-DGM-2016, la Dirección General de Mercados informó que este proyecto debía suprimirse ya que las actividades desarrolladas como país para el ingreso a la OCDE requieren de un marco jurídico más fortalecido y que sea aplicado de forma consistente entre las autoridades de competencia.

Así las cosas, la normativa de esta materia debe sufrir reformas que se adecúen al interés nacional, dadas esas condiciones la DGM solicitó la eliminación de este proyecto del POI 2016.

7.1.2.3 Dirección General de Operaciones

La DGO tiene a su cargo tres proyectos, que al cierre del segundo semestre de 2016 mostraban el siguiente nivel de avance:

**Tabla 5: Avances en los proyectos
De la Dirección de General de Operaciones**

Cód.	Proyecto:	30-jun	30-dic
TI-1	Consolidación de modelo de datos institucional (integración de herramientas)	Eliminado del POI	
O-1	Centro de Excelencia Sutel	10%	10%
O-2	Plan Estratégico de información y documentación de la Sutel	10%	100%

Sobre el desempeño de los proyectos, la dirección informó:

- a) TI-1. Consolidación de modelo de datos institucional (integración de herramientas)

El objetivo del proyecto era el diseño e implementación del Modelo de la Integración de Base de Datos y una aplicación para la consolidación de la información institucional; no obstante, mediante el oficio 3772-SUTEL-DGO-2016 sobre las modificaciones al POI, el Jefe de Tecnologías de Información indica que este proyecto debe ser eliminado ya que:

- i. El alcance fue adsorbido por el proyecto "C-1 (2015)⁶. Plataforma de Interoperabilidad e integración digital para la tramitación en línea de los procesos institucionales"⁷.

⁶ Este proyecto cambia de código a partir del 2016 y se le asigna el TI-1 (2016)

⁷ Ver "7.1.2.5 Otros proyectos importantes"

- ii. El modelo de datos institucional se va a construir con la plataforma de interoperabilidad proyecto que permitirá la integración de las herramientas institucionales.
- iii. Con el desarrollo del C-1 se logra alcanzar los objetivos del Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI) logrando herramientas integradas y disponiendo de servicios digitales a la ciudadanía.

b) O-1. Centro de Excelencia Sutel

El proyecto consiste en transmitir conocimientos de impacto como estrategia que permita gestionar el aprendizaje organizacional para el desarrollo del talento del recurso humano; por medio de una herramienta digital se pretende generar una base de conocimiento para la Sutel.

El análisis de Recursos Humanos sobre los servicios y herramientas que ofrece el mercado concluyó que el proyecto debe ser replanteado por dos razones:

- 1) Los proveedores de servicios a nivel nacional son escasos, la mayoría de las plataformas consultadas son de proveedores que están ubicados en otros países y
- 2) Los costos estimados inicialmente no representan un monto de interés para los proveedores de este tipo de servicios.

Aunque este proyecto seguía en el 2017, fue suprimido del POI debido a que es un costo común a todas las fuentes de financiamiento y las restricciones financieras de Espectro Radioeléctrico impiden continuar con su desarrollo; principalmente cuando del análisis de Recursos Humanos se concluyó que el monto presupuestado debe ser mucho mayor.

c) O-2. Plan Estratégico de información y documentación de la Sutel

El proyecto consiste en dimensionar la estrategia y proyectos que se deben desarrollar en un periodo de 5 años para lograr tener un Departamento de Gestión Documental que responda acorde a las necesidades institucionales y al avance científico y tecnológico.

En una fase preparatoria Gestión Documental determinó que son muy pocas las instituciones que tienen un Plan estratégico en información y documentación y que aquellas que lo tienen lo hacen integrado al PETI. En el caso de la SUTEL no se integró y de ahí la importancia de hacerlo y poder ligarlo tanto al PETI como al PEI.

La meta para el 2016 consistía en la presentación de la decisión inicial y el cartel a la Proveeduría, para que en el 2017 se diera la etapa de ejecución. Tanto la decisión inicial como el cartel se presentaron en tiempo y forma a la Proveeduría de acuerdo a la meta del proyecto, por lo que se le asignó un porcentaje de ejecución del 100%.

No obstante, el proyecto fue suprimido del POI 2017 debido a que es un costo común a todas las fuentes de financiamiento y las restricciones financieras de Espectro Radioeléctrico impiden continuar con su desarrollo, ya que los recursos son insuficientes para cubrir el monto que le corresponde.

7.1.2.4 Comunicación institucional:

El área de comunicación del Consejo, desarrolló la totalidad del proyecto programado.

Tabla 6: Avances en los proyectos de la unidad de Comunicación Institucional

Cód.	Proyecto:	30-jun	30-dic
C-1	Uniformar la identidad gráfica de la SUTEL	50%	100%

El proyecto consiste en la elaboración de dos manuales para fortalecer la identidad e imagen institucional. El primero es un diseño de un Manual de Identidad visual corporativa para el alineamiento de las piezas que permiten el posicionamiento de la Superintendencia. El segundo, es el Libro de Marca que consiste en una estandarización de las diferentes presentaciones que debe tener el ícono gráfico que identifica a la institución.

De acuerdo a la información generada por el área de Comunicación institucional, el proyecto fue ejecutado y recibido a satisfacción en el 2016 (oficio 09623-SUTEL-COM-2016).

7.1.2.5 Otros proyectos importantes

Al respecto, sobre el desarrollo de los proyectos con Superávit al 30 de diciembre de 2016, se informa lo siguiente:

Tabla 7: Avances en los proyectos financiados con Superávit 2015

Cód.	Proyecto:	30-jun	30-dic
C-1 (2015)	Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitología en línea de los procesos institucionales (Fase 1)	51%	90%
M-3 (2015)	Valoración y análisis de la metodología para la determinación de los cargos para el acceso a infraestructura esencial de uso compartido.	100%	100%
M-4 (2015)	Análisis de la existencia de condiciones suficiente para garantizar la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones	79%	100%
O-1 (2015)	Desarrollo del Plan Estratégico de la Sutel 2016 - 2020	90%	100%
O-3. (2015)	Implementación de sistema de costeo por actividades	100%	100%
TI-3. (2015)	Implementación de la herramienta para automatización de una PMO y Proyectos Institucional	55%	100%

- a) C-1. Plataforma de interoperabilidad e integración digital para la tramitología en línea de los procesos Institucionales (fase 1)

El objetivo del proyecto es el diseñar una base de datos y una herramienta que permita la automatización de los procesos, el registro, la consulta y la búsqueda de información que debe inscribirse en el RNT; no obstante, durante el primer semestre de 2015 se determinó que se debía consolidar un único sistema de gestión que permitiera la automatización y centralización de todos los procesos, procurando agilidad y eficiencia para la institución.

En el 2015, el Sistema de Gestión del RNT es absorbido por el proyecto de "Diseño, Desarrollo e Implementación de una Plataforma de Interoperabilidad e Integración Digital para la Tramitología de los Procesos Institucionales y Automatización de la Inscripción y Certificación del Registro Nacional de Telecomunicaciones (RNT)" bajo la contratación 2015LI-000003-SUTEL según acuerdo 008-056-2015.

Para el 2016, mediante el oficio 2791-SUTEL-DGO-2016 se solicita modificar el nombre del proyecto por "Plataforma de Interoperabilidad e integración digital para la tramitología en línea de los procesos institucionales".

El proyecto consiste en dos fases:

- **Fase I:** "Contratación para la capacitación, levantamiento y modelado de procesos y trámites utilizando el estándar BPMN 2.0 y los requerimientos funcionales del Registro Nacional de Telecomunicaciones y de la Dirección General de Calidad de la Superintendencia de Telecomunicaciones" (90% de avance).

El proyecto requirió una prórroga ya que se modificó el nivel de complejidad de más de un 20% de lo requerido para cumplir con las necesidades de la administración. Se mantiene el proyecto a la espera de un entregable pues es una etapa de calidad y supervisión ante la implementación y ejecución de la segunda fase del proyecto.

Al finalizar el 2016, cuatro etapas de esta fase se concluyeron y solo resta el acompañamiento durante la fase 2 del proyecto.

- **Fase II:** "Desarrollo de la herramienta de interoperabilidad"; la fase II, inicia hasta que la fase 1 esté concluida, se tiene proyectado iniciar en el 2017.
- b) M-3. Valoración y análisis de la metodología para la determinación de los cargos para el acceso a infraestructura esencial de uso compartido

El proyecto finalizó en febrero del 2016 cumpliendo con los productos solicitado en dicha contratación 2015LA-000012-SUTEL.

- c) M-4. Análisis de la existencia de condiciones suficiente para garantizar la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones

El proyecto con la contratación 2015LA-000006-SUTEL que creó los insumos necesarios para analizar las condiciones de los mercados relevantes de telecomunicaciones. Actualmente, el proyecto sigue en ejecución con recursos propios de la Dirección General de Mercados, y tiene como objetivos:

- Revisar las definiciones de los mercados relevantes contenidos en la RCS-307-2009.
- Analizar el grado de competencia en cada uno de los nuevos mercados relevantes definidos.
- Definir la existencia o no de operadores importantes en cada uno de los mercados relevantes definidos.
- Imponer obligaciones regulatorias ex-ante a los operadores y proveedores que sean declarados como importantes.

En 2016, el proyecto de revisión de mercados relevantes finaliza con la emisión de once resoluciones, las cuales fueron publicadas en los Alcances 302, 303 y 304 a La Gaceta del 13 de diciembre de 2016⁸.

Mediante la emisión de estas resoluciones la SUTEL declara que los mercados de acceso residencial a internet en una ubicación fija, telefonía internacional, itinerancia internacional y tránsito de telecomunicaciones se encuentran en competencia efectiva; mientras que los mercados de telefonía fija, originación, terminación individual en una red móvil y terminación individual en una red fija no se encuentran en competencia; y que por tanto, es pertinente mantenerlos como mercados sujetos de regulación ex-ante.

Finalmente, en relación con los mercados de telecomunicaciones móviles, acceso y originación en una red móvil y desagregación de bucle se establece que es necesario ampliar el análisis respectivo de los mismos, labor que será ejecutada durante el año 2017 con recursos propios.

d) O-1 (2015). Desarrollo del Plan Estratégico de la Sutel 2016 – 2020

El objetivo de este proyecto es desarrollar un plan estratégico 2016-2020, mediante varias etapas: formulación de la estrategia, Operacionalización, seguimiento de la aplicación del Plan y ajuste.

El proyecto se adjudicó mediante la contratación directa 2015-CD-000102-Sutel; de acuerdo al cronograma del proyecto se recibieron los entregables correspondientes.

El Direccionamiento estratégico fue aprobado por el Consejo de la Sutel con el acuerdo 021-052-2016 del 22 de setiembre de 2016 y por la Junta Directiva de la Aresep mediante acuerdo 03-51-2016 del 26 de setiembre.

e) O-3. (2015). Implementación de sistema de costeo por actividades

El proyecto se desarrolló de conformidad con el cronograma de trabajo establecido, la metodología de costos fue aprobada y se encuentra en fase de pruebas en la institución.

f) TI-3. (2015). Implementación de la herramienta para automatización de una PMO y Proyectos Institucional

El objetivo del proyecto es disponer de un mecanismo que permita automatizar la gestión de proyectos de la institución y crear para cada proyecto, un sitio en el cual puedan consultarse de forma oportuna los diferentes documentos relacionados con el proyecto.

El proyecto se desarrolló en conjunto por Tecnologías de Información y Planificación; con el acompañamiento de la empresa Grupo Asesor S.A.

El último entregable se recibió el 17 de noviembre con el oficio 8693-SUTEL-DGO-2016, con el cual se daba por finalizado el proyecto. La fase 2 del proyecto consiste en la implementación de un plan piloto en la institución.

⁸ RCS-256-2016, RCS-257-2016, RCS-258-2016, RCS-259-2016, RCS-260-2016, RCS-261-2016, RCS-262-2016, RCS-263-2016, RCS-264-2016, RCS-265-2016 y RCS-266-2016,

7.2 Resultados de la gestión alcanzados durante el periodo

La Sutel al finalizar cada periodo presupuestario elabora un informe de Labores con los principales resultados del periodo, para el ejercicio 2016, se realizó un compendio con las principales actividades y la gestión de las Direcciones y áreas que componen la Superintendencia. A continuación, se presenta un resumen de las principales acciones realizadas durante el año anterior:

7.2.1. Dirección General de Calidad: área de Calidad de Redes

La Unidad de Calidad de Redes es responsable de evaluar las condiciones de uso y explotación de las redes y los servicios de telecomunicaciones. Asimismo, le corresponde tramitar, investigar y resolver las reclamaciones originadas por la violación a los derechos a que se refiere el Capítulo II del Título II de la Ley N° 8642.

Durante el año 2016, la DGC continuó con su proceso de fiscalización de la calidad de los servicios brindada por los operadores y proveedores de los diferentes servicios de Telecomunicaciones. Para el cumplimiento de su plan de trabajo, Calidad de Redes realizó proyectos del Plan Operativo Institucional y de su gestión ordinaria. Los proyectos del Plan Operativo fueron detallados en el punto 7.1.1.

7.2.1.1 Proyectos Ordinarios

En cuanto a la gestión ordinaria, la DGC para la consecución de los objetivos estratégicos y en el cumplimiento de sus obligaciones ejecuta los proyectos que a continuación se enumeran, señalándose el porcentaje de cumplimiento:

- QO-1 Encuesta percepción de Calidad, concluido al 100%.
- QO-2 Campaña en medios de comunicación para empoderamiento del usuario, concluido al 100%.
- QO-3 Informe anual del 2015 de evaluación de calidad móvil (incluye Internet móvil), concluido al 100%.
- QO-4 Medición nacional de la calidad de los servicios móviles (ICE, Claro, Telefónica), con un porcentaje final del 100%.
- QO-5 Mediciones del 70% de las solicitudes de interferencia de Operadores Móviles, con un porcentaje de avance del 84,6% para las atendidas y del 23,1% para las cerradas.
- QO-6 Informes semestrales de desempeño del servicio de internet móvil (incluyendo 3G y LTE), con un porcentaje de avance del 60%.
- QO-8 Mediciones de campo utilizando el equipo Cellex y evaluando el desempeño de los servicios de Internet de los funcionarios de la DGC, concluido al 100%.
- QO-9 Informes de accesibilidad y tasación telefonía e Internet móvil prepago, con un porcentaje de avance del 90%.
- QO-10 Puesta en operación del sistema de monitoreo de la atención de Averías, con un porcentaje de avance del 90%.
- QO-11 Atender el 100% de las solicitudes de homologación, concluido al 100%.
- QO-12 Parte 1: Revisión del proceso de venta de servicios de telecomunicaciones, incluyendo homologación de terminales e información a los usuarios finales, con un porcentaje de avance del 60%.
- Parte 2: Monitoreo de centros de atención al cliente, concluido al 100%.

- QO-13 Atender el 70% de las solicitudes de homologación de contratos, concluido al 100%.
- QO-14 Mejoramiento y flexibilización de los procesos de la Conciliación y Facilitación, con un porcentaje de avance del 95%.
- QO-15 Resolver el 60% de las reclamaciones del 2016, con un avance del 68,33%.
- QO-16 Resolver el 100% de las reclamaciones del 2013, 80% del 2014, y 60% del 2015, concluido al 100%.
- QO-17 Reforzar la información disponible en el centro de llamadas institucional, concluido al 100%.
- QS-1 Adquisición de reportes de herramientas colaborativas de Calidad en línea, concluido al 100%.
- QS-2 Actualización y desarrollo de la plataforma de registro prepago, con un porcentaje de avance del 30%.
- QS-3 Implementación de mejoras al aplicativo WEB de homologación de la Superintendencia de Telecomunicaciones, con un porcentaje de avance del 20%.
- QS-4 Adquisición de software de información geográfica, concluido al 100%.
- Desarrollo móvil (WEB APP) e implementación de mejoras y rediseño del sistema de mapas de indicadores de calidad de los servicios móviles de la SUTEL, con un porcentaje de avance del 20%.
- Revisión del Reglamento sobre el Régimen de Protección al Usuario Final, concluido al 100%.
- Propuesta del nuevo Reglamento de Protección y Calidad del Servicio, concluido al 100%.

7.2.1.2 Acciones e impacto en el seguimiento de otros proyectos

- La Unidad administrativa de Calidad de Redes continuó con sus labores de evaluar las condiciones de uso y explotación de las redes y servicios de telecomunicaciones, así como de resolver las reclamaciones interpuestas por los usuarios reclamantes. Para ello se llevaron a cabo un total de 26 proyectos para el área de Calidad de Redes, complementando el alcance de las evaluaciones con respecto a los periodos anteriores.
- Mediante los reportes de la aplicación *OpenSignal*, la SUTEL cuenta con una herramienta complementaria para determinar la calidad de servicio, que mide de forma directa, desde los terminales de los usuarios, la información sobre la calidad de los servicios móviles desde la perspectiva de la experiencia del usuario.
- El Sistema de monitoreo de Calidad del servicio, además de ser uno de los proyectos de mayor impacto en la evaluación de la calidad de los servicios, constituye una de las mejores prácticas internacionales respecto de la evaluación de la calidad. A partir de su implementación en el año 2017 y durante los siguientes 5 años, se podrá recopilar información sobre la calidad de los servicios de telecomunicaciones a nivel nacional y analizar el desempeño de los servicios que brindan los operadores y proveedores en el país.

7.2.2 Dirección General de Mercados

Los principales procesos que están bajo la responsabilidad de la Dirección General de Mercados (DGM) son: el acceso a facilidades esenciales y recursos escasos, acceso e Interconexión, autorizaciones y ampliaciones, tarifas, seguimiento y análisis del mercado, contabilidad regulatoria, prácticas monopolísticas, sancionatorio y concentraciones.

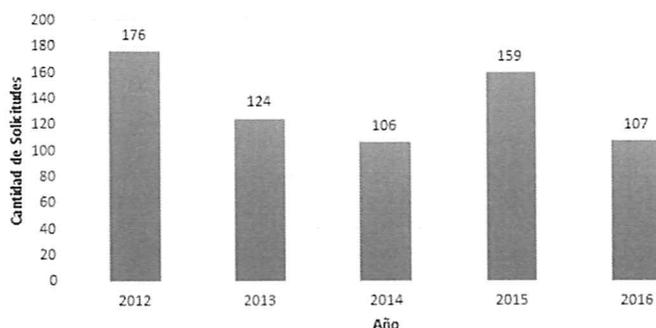
La Dirección General de Mercados para el año 2016 tramitó un total de 15 solicitudes asociadas a estos procedimientos, de los cuales, 7 corresponden a solicitudes de autorización, 6 corresponden a solicitudes de ampliación y 2 corresponden a solicitudes de cese de prestación de servicios de telecomunicaciones.

7.2.2.1 Numeración

Conforme el Plan Nacional de Numeración, Decreto Ejecutivo N° 35187-MINAET (PNN), y en cumplimiento de las obligaciones asignadas a la Superintendencia de Telecomunicaciones en este año se tramitó un total de 107 solicitudes de asignación de recurso numérico, tanto de numeración para servicios (servicios de cobro revertido automático, servicios de contenido, servicios de llamadas masivas, y numeración SMS y MMS), como de ampliación de numeración para la identificación de clientes finales y asignaciones de recurso numérico por primera vez.

En la Figura se muestran los trámites que se han atendido desde que se lleva registro en el procedimiento de asignación del recurso numérico.

**Gráfico 1. Cantidad de solicitudes de numeración
2012-2016**



De forma paralela a la propuesta de simplificación y unificación del procedimiento de asignación de recurso numérico, la Dirección en conjunto con personal del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (Micitt), iniciamos un proceso de revisión y actualización del Plan Nacional de Numeración (PNN), Decreto Ejecutivo 35187-MINAET, con el fin de evaluar, entre otros, la inclusión de la numeración 0800, utilizada para servicios de cobro revertido internacional, así como otras posibles mejoras. Dicha propuesta de actualización se encuentra actualmente en estudio por parte del Poder Ejecutivo, para su posterior emisión.

7.2.2.2 Contratos de uso compartido, acceso e interconexión

En relación con el proceso de revisión de contratos suscritos entre operadores tanto en temas relacionados al uso compartido de infraestructura, como en aquellos relacionados con el acceso e interconexión de las redes de telecomunicaciones, que se inscriben en el Registro Nacional de Telecomunicaciones, para el año 2016, la DGM tramitó la inscripción de un total de 10 acuerdos relacionados con el acceso e interconexión de redes de telecomunicaciones, entre diversos operadores, así como 5 acuerdos relacionados con el uso compartido de Infraestructura que sirve de soporte para el despliegue de redes de telecomunicaciones.

7.2.2.3 Intervenciones de Uso Compartido y Acceso e Interconexión

Durante el año 2016 ingresaron 3 nuevas gestiones de intervención de uso compartido. Asimismo, se cerraron 10 procedimientos de intervención que por su complejidad no se habían logrado cerrar, quedan en trámite 4 procedimientos activos.

En el año 2016, se han gestionado, en total 14 solicitudes de intervención de este tipo, de las cuales restan en trámite dos. Asimismo, se encuentran suspendidas por parte de los interesados 2 gestiones, esto debido a que se encuentran en renegociaciones, respecto a los temas en los que no han logrado acuerdo.

En lo que respecta a los casos de intervención relacionados al acceso e interconexión para favorecer la disponibilidad de los servicios en el territorio nacional y una mayor diversidad de oferentes, tenemos que para el 2016 ingresaron 3 nuevas gestiones, siendo que se logró dar cierre a 2 de estos procedimientos de intervención, quedando en trámite únicamente 2 procedimientos activos. Resolver estas disputas constituye un elemento fundamental para el impulso de la competencia en el mercado de las telecomunicaciones.

7.2.2.4 Análisis económico

Esta área se encarga de realizar el análisis y seguimiento del mercado de las telecomunicaciones, mediante la recopilación sistemática de indicadores del sector. Durante el 2016 la labor de esta área de trabajo se centró en lograr el cierre de este proyecto de carácter institucional que servirá de base para la adecuada sistematización y utilización de las bases de datos del sector.

El proyecto de indicadores SITEL consiste en una plataforma conformada por un aplicativo WEB y una solución de Inteligencia de Negocios, mismo que accede el usuario autorizado por parte de la SUTEL a través del link: sitel.sutel.go.cr

SITEL permite capturar y construir los indicadores del mercado de telecomunicaciones de manera automatizada, así como, ofrecer a sus usuarios plantillas estandarizadas de captura de la información, facilitando así el proceso de recopilación, creación de reportes, análisis de los datos y toma de decisiones oportunas y eficientes.

Es importante destacar que, para poder lanzar el sistema a etapa operativa final, se ha requerido mantener por un período de al menos seis meses, un proceso paralelo de recopilación y procesamiento de los datos. Para esto se han considerado los períodos de reporte del III y IV trimestre 2106, con el fin de tener la certeza de que las salidas de información, reportes y consultas contienen datos de calidad. Posteriormente, se dará acceso a usuarios internos con diferentes perfiles para el acceso a la información.

7.2.2.5 Calidad de la información estadística

Por medio del oficio GE-470-2015, el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), solicitó a Sutel ser parte de Sistema de Estadística Nacional (SEN), y al ser miembro del SEN, esta Superintendencia se comprometió a cumplir con un código de buenas prácticas, a su vez el INEC se compromete a acompañar a la institución en el proceso de mejora continua en la generación de estadísticas.

El Área de Análisis Económico realiza periódicamente talleres con los operadores y proveedores para explicar la metodología para enviar la información estadística con estándares de calidad, basados en las buenas prácticas.

Según el Sistema de Estadístico Nacional (SEN), a diciembre del 2016, la SUTEL se encuentra en el rango del 40 al 60% de cumplimiento de los principios evaluados.

7.2.2.6 Índice de precios de los servicios de telecomunicaciones

El índice de precios de los servicios de telecomunicaciones consiste en una metodología que mediante la definición de una canasta de consumo por perfiles de usuario (definidos en cuartiles según la cantidad de llamadas u otro elemento asociado a la cantidad consumida del servicio como minutos, Kbps, etc), se valoriza mensualmente con precios de mercado y precios, y a partir de esta valorización se obtienen las variaciones porcentuales entre el mes de análisis y el mes de referencia, creando así un indicador de tendencia de precios.

En el caso de la telefonía móvil, servicio para el cual se ha iniciado el cálculo del índice, se establece la canasta representativa para tres modalidades de pago (post-pago y prepago con y sin plan) una estructura de consumo de minutos en llamadas con destino telefonía móvil, telefonía fija, velocidad de datos y consumo de datos. Esto se define para cuatro perfiles y da origen a cuatro canastas para cada operador según la modalidad. Estas canastas se ponderan por la participación de ingresos dentro de cada operador resultando una canasta a nivel operador por modalidad; y por último cada canasta se pondera por la participación de cada operador dentro de los ingresos a nivel nacional, concluyendo con una canasta representativa de telefonía móvil que sería a la que se daría seguimiento mensual.

7.2.2.7 Proceso de incorporación de Costa Rica a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)

Desde el año 2010 Costa Rica inició un proceso de acercamiento con la OCDE, para establecer una relación de colaboración que permitiera avanzar hacia una posible adhesión en coordinación con el Ministerio de Comercio Exterior (COMEX)⁹.

La OCDE y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en su labor de promoción de las mejores prácticas en política de competencia y en el contexto del Foro Latinoamericano de Competencia, extendieron su colaboración para realizar un examen inter-pares del derecho y la política de competencia de Costa Rica en el año 2014, al cual nuestro país se sometió voluntariamente.

⁹ El Ministerio de Comercio Exterior (COMEX) fue designado como el órgano del Poder Ejecutivo encargado de liderar, guiar y coordinar el proceso de ingreso de Costa Rica a OCDE, según Decreto N° 37983-COMEX-MP.

Este examen inter-pares consistió en un análisis exhaustivo de la normativa de competencia y su implementación por parte de las autoridades competentes en la materia. El informe resultante titulado “*Derecho y Política de Competencia de Costa Rica*” señala varias oportunidades de mejora para la atención de esta temática en el país, no solo de cara a su eventual ingreso a esta organización sino como parte de posibles cambios para incorporar las mejores prácticas internacionales en la materia.

Con el propósito de recoger las experiencias en el país en la aplicación del derecho de la competencia y bajo la coordinación de la Segunda Vicepresidenta Señora Ana Helena Chacón y el Ministro de la Presidencia Señor Sergio Alfaro, se integró un comité técnico interinstitucional de competencia, con la participación del Ministerio de Comercio Exterior (COMEX) como entidad coordinadora en el proceso de adhesión de Costa Rica a la OCDE, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), el Viceministerio de Telecomunicaciones y la Sutel como Autoridad Sectorial de Competencia en el Sector de Telecomunicaciones.

Paralelamente, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio y el Ministerio de Comercio Exterior trabajaron con el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) y con las superintendencias del sector financiero, para la redacción de las normas relacionadas con el tratamiento de los agentes económicos de este sector.

Como resultado de ese proceso y con el acompañamiento, asesoría y retroalimentación técnica de la OCDE se redactó un ante proyecto de ley que fue socializado por parte del MEIC¹⁰, (publicado en su página web el 5 de mayo de 2016). El documento final fue acogido por el Poder Ejecutivo y presentado como proyecto de Ley, denominado como “*Ley de Creación del Tribunal Administrativo de Competencia*”, y se tramita en la Asamblea Legislativa bajo el Expediente N°19.996.

En el marco de este proceso la Sutel como Autoridad de Competencia participó en el equipo técnico, así como también en el documento titulado “*Accession Review of Costa Rica*”, base para la revisión de la adhesión de Costa Rica por parte del Comité de Competencia preparado por la Secretaría.

También se tuvo una representación en la comitiva¹¹ de Costa Rica en el Comité de Competencia de ODCE (el 16 de junio 2016), en la presentación del examen para la adhesión (*Accession Review*) a efecto de responder las preguntas sobre la política y derecho de competencia de Costa Rica. En esta oportunidad se delegó la representación de la SUTEL en la Ing. Maryleana Méndez, Miembro Propietaria y el Lic. Daniel Quirós, encargado del Área de Competencia.

Como resultado de la participación de la Superintendencia de Telecomunicaciones en el Foro Latinoamericano y del Caribe, las reuniones del Comité de Competencia y sus Grupo de Trabajo y el Foro Global de Competencia, se cuenta con la presentación de contribuciones sobre los siguientes temas: Innovaciones disruptivas en telecomunicaciones, Discriminación de precios, Sanciones en casos de prácticas monopolísticas y, La autoridad de competencia como tomadora de decisiones en casos de concentraciones.

¹⁰ Se recibieron observaciones de: Firmas de abogados, cámaras empresariales, el BID, ex comisionados COPROCOM, ex miembros SUTEL, la Embajada de Estados Unidos de América y la Delegación de la Unión Europea en Costa Rica, entre otros.

¹¹ La Comitiva estuvo integrada por: Sr. Alexander Mora, Ministro COMEX, el Sr. Welmer Ramos, Ministro MEIC, el Sr. Sergio Alfaro, Ministro de la Presidencia, la Sra. Marcela Gómez, Presidente de la COPROCOM.

7.2.2.8 Definición de Mercados relevantes

En cumplimiento de la normativa, la Superintendencia procedió a realizar la revisión de la definición de mercados relevantes, análisis de grado de competencia en dichos mercados, designación de operadores o proveedores importantes y la imposición de obligaciones específicas a dichos operadores, mediante resolución RCS-307-2009 del 24 de setiembre del 2009.

Para realizar dicho estudio la DGM se basó en la “Metodología para el Análisis del Grado de Competencia Efectiva en los Mercados de Telecomunicaciones” emitida por el Consejo de la Sutel mediante RCS-082-2015 el 13 de mayo del 2015.

Después de un amplio proceso de consulta pública, el Consejo de la SUTEL acordó declarar en competencia los mercados: Telefonía internacional, Internet fija, Roaming internacional y Tránsito de telecomunicaciones.

Además, declarar que no existen condiciones ni competencia en los mercados: Telefonía fija, Originación, Terminación en la red fija del ICE y Terminación en las redes móviles individuales, debido a que dichos mercados cuentan con operadores importantes, por lo que debe establecerse obligaciones específicas.

Adicionalmente el Consejo de la Superintendencia resolvió realizar los estudios respectivos de los mercados: Servicios de comunicaciones punto a punto, punto a multipunto y demás modalidades, Servicios de redes privadas virtuales (VPN) y Servicios de acceso e interconexión para redes convergentes o de conmutación de paquetes.

7.2.2.9 Actualización de los cargos de interconexión móvil

Durante la última parte del año 2016 la DGM llevó a cabo a actualización de la Oferta de Interconexión por Referencia (OIR) mediante la implementación del modelo integral de costos para la red móvil, el cual estima los costos de todos los servicios que se brindan por esta red. Este modelo se realiza con base en la metodología de costos incrementales promedio de largo plazo (LRIC), aprobada mediante la resolución N° RCS-137-2010.

El modelo actualizado llevó a una estimación en los cargos de terminación móvil más bajos que los que a la fecha existían, favoreciéndose así al mercado ya que, con la baja aprobada los operadores pueden ofrecer mejores ofertas con tarifas más bajas, beneficiando de esta forma a los usuarios finales de los servicios y promoviendo así la competencia en el mercado de móvil.

7.2.2.10 Desarrollo de una metodología para el cálculo de precios para acceso a postiería e infraestructura esencial

Los cargos de acceso a postiería son de especial importancia por cuanto esta infraestructura fue declarada como recurso escaso en la Ley General de Telecomunicaciones, además de ser una instalación esencial necesaria para brindar servicios de telecomunicaciones.

Para el año 2016 se realiza una revisión de la metodología existente, utilizando para ello insumos recopilados en campo, así como información proporcionada por los dueños de esta infraestructura y usuarios de la misma. Entre las principales diferencias respecto de la metodología anterior están en la parte técnica ingenieril, básicamente en el espacio que utilizan las redes de telecomunicaciones en los postes.

Esta área pasó de representar el 42,68% de un poste a un 23%. Para determinar este espacio se contó con un estudio de campo e información de las empresas dueñas de infraestructura.

7.2.2.11 Avances en materia de contabilidad regulatoria

Esta es una herramienta que permite fiscalizar contable y financieramente a los operadores que tienen esta obligación, lográndose una base de datos completa, confiable y organizada de todas las variables relevantes de las actividades reguladas, en especial lo relativo a los costos de la provisión del servicio, con el fin de evitar subsidios cruzados, entre otros.

Esta obligación recae en el operador declarado como importante, tal es el caso del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE). Para el año 2016 se avanzó en la primera fase¹², solicitándole al ICE aportar: la Integración de las bases de datos, desarrollo del SAP, reestructuración de los procesos y los centros de negocio, mapeo de costos, desarrollo de un modelo basado en actividades, generación de reportes y cronograma para el cumplimiento de lo solicitado en la RCS-187-2014, y sobre cualquier otro tema que estimará conveniente referirse.

Si bien esta fase no ha concluido¹³, se estima iniciar la segunda etapa con aquellos reportes y estudios que no se vean afectados por el Proyecto de Activos. Concluir con éxito este proceso y avanzar en la implementación del ICE de la contabilidad regulatoria e iniciar el proceso con otros operadores declarados como importantes, es un proceso en desarrollo.

7.2.2.12 Fijación de tarifa 911

Esta fijación se realiza con base en el procedimiento tarifario establecido en el artículo 36 de la Ley N° 7593. Para el 2016 la audiencia pública se realizó el 15 de diciembre del presente año, fecha a partir de la cual corresponderá a la DGM analizar las oposiciones que se reciban para la emisión de un informe final al Consejo de la SUTEL.

En relación con la tarifa del Sistema de Emergencias 911 se consideró necesario establecer una serie de directrices y formatos que permitieran a la Dirección General de Mercados analizar mejor la información que debe presentar esta institución año con año, e introducir al proceso estándares de eficiencia que permitan así cumplir con lo establecido en el artículo 7 de la ley 7566.

De esta forma se presentó un informe técnico para valoración del Consejo, en el cual se detalló el formato y pautas a seguir para la presentación de la información que deberá entregar el Sistema de Emergencias 9-1-1 como requisitos de admisibilidad para resolver las solicitudes tarifarias.

Dado lo anterior, el Consejo emitió la resolución N°155-2016 el 3 de agosto del 2016, mediante acuerdo 008-042-2016, mediante la cual se aprueban los requisitos que debe cumplir el Sistema 9-1-1 cada vez que solicite la revisión de la tarifa.

¹² Consiste en un Manual Interno de Contabilidad de Costos y la Metodología para la aplicación del Sistema de Contabilidad de Costos Separada establecido en la resolución RCS-187-2014

¹³ La primera fase de la implementación del sistema no ha finalizado por estar pendientes los reportes de activos.

7.2.3 Dirección General de Operaciones

Corresponde a la Dirección General de Operaciones (DGO), administrar y gestionar las labores administrativas y financieras que sirven de apoyo a los demás procesos de la Sutel. Esta dirección depende directamente del Consejo y está conformada por las siguientes unidades administrativas:

- Planificación, Presupuesto y Control Interno.
- Tecnologías de Información.
- Recursos Humanos.
- Finanzas.
- Gestión Documental.
- Proveeduría y Servicios Generales.

En el cumplimiento de las diversas tareas asignadas a esta Dirección, podemos citar entre los resultados más relevantes, los siguientes:

7.2.3.1 Tecnologías de información

La unidad de Tecnologías de Información lideró en el 2016 los siguientes proyectos:

1. Elaboración y aprobación por parte del Consejo de 13 procedimientos; trabajados con el formato ISO. Importante indicar que estos procedimientos permitieron crear nuevos controles para mejorar el funcionamiento de la unidad de Tecnología de Información (TI).
2. En cuanto a la Auditoría Interna, por parte de la ARESEP se implementó el uso de la herramienta de seguimiento de recomendaciones a través de la Web.
3. Soporte para la implementación en producción del Sistema de Información de Telecomunicaciones (SITEL) con los operadores. Además, de la elaboración de la documentación técnica del sistema.
4. Ampliación de la contratación de la solución de Infraestructura de servidores y servicios administrados con la Empresa de Servicios Públicos de Heredia (ESPH): Se incluye una solución de almacenamiento de mayor capacidad y actualizada.
5. Capacitación, levantamiento y modelado de procesos y trámites utilizado el estándar BPMN2.0 y requerimientos funcionales de la plataforma institucional: Se definen 49 procesos, 27 subprocesos y 28 requerimientos funcionales.
6. En temas de actualización de la infraestructura, se logró la actualización de plataforma virtual a versión 6.0; actualización de evaluación de mercado para la definición del Cartel Interoperabilidad (SUTEL DIGITAL).
7. Solución de seguridad de Red: Implementación de ésta solución actualizó la seguridad en la red de la SUTEL, brindando un "Firewall" de nueva generación y una solución de control de acceso a la red.
8. Ampliación de enlaces de internet: Se contratan 3 enlaces de 12mbps aumentando en total la conexión en 8mbps de la institución. Además, se adquirió el direccionamiento IPV6 y publicación del sitio web de SUTEL en ésta versión.

7.2.3.2 Planificación, presupuesto y Control Interno

En materia de planificación institucional se programó la ejecución de los siguientes proyectos y acciones en el año:

1. El proceso de elaboración de Plan Estratégico Institucional (PEI) inició en 2015 y culminó el 2016 con la aprobación del documento final por el Consejo de la Sutel mediante el acuerdo 027-050-2016, del 07 de setiembre de 2016 y por la Junta Directiva de la Aresep mediante el acuerdo 03-51-2016 del 26 de setiembre de 2016.
2. En conjunto con el área de TI se inició la automatización del proceso de administración de proyectos que integran el Plan Operativo Institucional (POI) y el seguimiento correspondiente.
3. Formulación del Plan Operativo Institucional y sus modificaciones.
4. Informe de ejecución anual del POI, e informes de seguimiento trimestral sobre la ejecución de proyectos.
5. El seguimiento de las disposiciones dictadas por la Contraloría General de la República (CGR) y la Auditoría Interna que han sido atendidas con prioridad, incluyendo las resultantes del DFOE-IFR-IF-07-2015 “Informe sobre el uso de los recursos originados en el canon de regulación de telecomunicaciones”, tal como el “Informe de rendición de cuentas sobre el uso de los recursos en el Canon de regulación de las telecomunicaciones”
6. La CGR ha realizado dos verificaciones de campo y por medio de los oficios DFOE-SD-1466 del 07 de setiembre y DFOE-SD-2254 del 21 de diciembre, se dieron por cumplidas cinco disposiciones.
7. El proceso de Control interno fue revisado para determinar mejoras en la gestión tales como:
 - Actualización del marco orientador.
 - Conformación de un universo de riesgos a nivel institucional.
 - Actualización de las matrices de valoración de riesgos ajustadas a la Sutel.
8. Se realizó la evaluación del riesgo de los objetivos estratégicos del PEI 2016- 2020.
9. Autoevaluación de control interno 2016.
10. Actividades de gestión ordinaria del proceso presupuestario:
 - Informe de liquidación presupuestaria 2016, informes trimestrales de ejecución presupuestaria.
 - Presupuestos extraordinarios.
 - Modificaciones internas mediante aprobación de los Directores y del Consejo.
 - Presentación de informes a la Contraloría sobre las modificaciones gestionadas.
 - Lineamiento general e instructivo para el proceso de formulación de cánones.
 - Elaboración del canon de Regulación de las telecomunicaciones, elaboración de canon del Espectro Radioeléctrico y Presupuesto Ordinario.

7.2.3.3 Recursos Humanos

La unidad de Recursos Humanos llevó adelante los siguientes proyectos y acciones:

1. Comisión Institucional de Teletrabajo Sutel-Aresep, realizaron importantes avances en materia de teletrabajo y de comunicación institucional sobre este tema.
2. Actividades de la Comisión de Salud Ocupacional realizadas durante el año:
 - Señalización según recomendaciones de Auditoría Interna.
 - Compra de Desfibrilador Semiautomático
 - Arnés de Seguridad y chalecos para brigadistas
 - Equipo de comunicación para la brigada
 - Planes de Evacuación y Emergencia
3. Campañas de información brindadas al personal:
 - Protocolo de respuesta en caso de alarma y evacuación
 - Ergonomía-Consejos para el uso del Monitor
 - Manejo de residuos orgánicos en el comedor
 - Prevención de cáncer de seno

7.2.3.4 Finanzas

Con el compromiso de la Unidad de Finanzas, se alcanzó cumplir con los siguientes proyectos y acciones en el 2016:

1. A partir de enero del 2016 se inicia con la implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP), lo que indica que los estados financieros de la Superintendencia de Telecomunicaciones son elaborados bajo esta normativa internacional.
2. En el mes de mayo del 2016 se sometió a aprobación del Consejo la propuesta del “Reglamento para la formulación, cobro y liquidación del Canon de regulación”, mediante acuerdo 013-025-2016 el cual fue remitido a la Junta Directiva de la Aresep para su aprobación. El esfuerzo en la gestión de cobro del canon de regulación para el año 2016 se mantiene en un 99,69%.
3. En el mes de abril mediante acuerdo del Consejo 023-023-2016 se aprobó la metodología de Costos de la Sutel, en cumplimiento con la disposición 4.1 del “Informe sobre los resultados de la auditoría de carácter especial sobre el uso de los recursos originados por el canon de regulación de las telecomunicaciones” oficio 17475 de la CGR.
4. Mediante el acuerdo 019-073-2016 del 14 de diciembre de 2016, el Consejo aprobó los lineamientos para la implementación de la Metodología de costos en la Sutel a partir de enero 2017. Se elaboró el “Formulario para registro de tiempo invertido en centros funcionales”, para ser utilizado por los funcionarios que se indican en los lineamientos aprobados por el Consejo, se realizaron las parametrizaciones requeridas en el sistema administrativo financiero para el control y seguimiento de costos.

5. Se elaboró el procedimiento “Gestión de activos, propiedad, planta y equipo” con las actividades que se deben realizar en la Sutel para una buena gestión de activos, estos conforme lo indicado en el nuevo “Reglamento de propiedad planta y equipo” publicado en la Gaceta en el mes de febrero.
6. Mediante la contratación 2016LA-000002-SUTEL se llevó a cabo la Auditoría externa financiera para el periodo 2015 por parte del Despacho Lara Eduarte S.A, para los estados financieros de Sutel y del Fondo Nacional de Telecomunicaciones brindando una opinión limpia la cual refleja que los estados financieros cumplen con la normativa aplicable y que reflejan razonablemente la situación financiera de la Institución.

7.2.3.5 Gestión Documental

En cuanto a la unidad de Gestión Documental, los proyectos y acciones en el 2016 a destacar son los siguientes:

1. Se entregó para revisión el borrador del cartel de elaboración del Plan Estratégico en Documentación e Información para ejecutar en 2017.
2. Se levantaron los requerimientos para mejorar el rendimiento y maximizar la función del gestor documental, los cuales se entregaron a Tecnologías de Información el cual los tramitará bajo una contratación específica para el 2017.
3. Se realizaron 1882 aperturas de expedientes nuevos para los diferentes trámites que se llevan a cabo en la institución, principalmente para reclamaciones, solicitudes de permiso para uso del espectro, funciones ordinarias y gestión del conocimiento, entre otras.
4. Se remitieron a la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos del Archivo Nacional las 9 Tablas de Plazo de Conservación restantes, con lo cual SUTEL cuenta con el 100% de sus tablas debidamente aprobadas.

7.2.3.6 Proveeduría y Servicios Generales

La unidad de Proveeduría y Servicios Generales, ejecutó los siguientes proyectos y acciones dirigidas principalmente a dar apoyo a las áreas sustantiva:

1. Implementación de la plataforma de adquisiciones Mer-link
2. Se tramitaron donaciones de activos en desuso.
3. Se planteó solución solidaria para el uso de espacios de parqueo.

7.3 Información de la liquidación presupuestaria y los estados financieros

Con base en la Liquidación del Canon de Regulación de Telecomunicaciones al 31 de diciembre de 2016, y aprobada por el Consejo de la Sutel mediante acuerdo 014-010-2017 del 08 de febrero de 2017; se presenta un resumen de dicho documento a continuación:

7.3.1 Liquidación de Ingresos

En este informe de liquidación presupuestaria, los ingresos corrientes de la Sutel ascienden a la suma de $\phi 6,100,545,733.8$ y el uso de financiamiento de vigencias anteriores equivale a la suma de $\phi 3,476,390,680.8$ lo que resulta en un total de ingresos al 31 de diciembre de 2016 por $\phi 9,576,936,414.5$.

Los egresos para este periodo equivalen a la suma de $\phi 5,595,252,493.0$ lo cual genera un superávit acumulado por la suma de $\phi 3,981,683,921.5$ como se puede apreciar en el Cuadro No. 2.

**Cuadro 2. Composición del Superávit de Regulación
Al 31 de diciembre 2016**

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES LIQUIDACIÓN PRESUPUESTARIA DEL CANON DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES COMPOSICIÓN DEL SUPERÁVIT AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 colones			
DETALLE	RECURSOS ANTERIORES	EJECUCIÓN DEL PERIODO	TOTAL
INGRESOS TOTALES			9,576,936,414.5
INGRESOS CORRIENTES		6,100,545,733.8	
Ingresos Tributarios Diversos (Fonatel)		-	
Venta de Servicios		1,341,003.9	
Derechos Administrativos (cánones)		6,031,113,907.2	
Renta de activos financieros		54,701,901.9	
Multas y Sanciones		7,573,406.5	
Intereses Moratorios		-	
Transferencias Corrientes De Instituciones Públicas Financieras		-	
Transferencias Corrientes De Organismos Internacionales		-	
Otros Ingresos no Tributarios		5,815,514.4	
FINANCIAMIENTO	3,476,390,680.8		
Superávit Especifico 2015 Incorporado en 2016:	1,573,378,427.0		
Superávit Especifico 2015 por incorporar en 2016:	1,903,012,253.8		
GASTOS TOTALES			5,595,252,493.0
GASTOS CORRIENTES		5,595,252,493.0	
Remuneraciones		3,254,823,810.6	
Servicios		2,131,627,773.9	
Materiales y Suministros		28,026,023.9	
Bienes Duraderos		149,625,858.4	
Transferencias Corrientes		31,149,026.2	
GASTOS DE CAPITAL		-	
Transferencias de Capital del Periodo		-	
RESULTADO DEL EJERCICIO PRESUPUESTARIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	3,476,390,680.8	505,293,240.8	3,981,683,921.5

Fuente: Sutel

Los ingresos corrientes percibidos al 31 de diciembre de 2016 representan un porcentaje de 83.6% del total del presupuesto inicial para el periodo 2016.

Para el periodo terminado en el 2016 se estimó que la recuperación de los ingresos percibidos por la Sutel debería ser el 100% de lo planeado, meta que se logró alcanzar en un 100.0% para el Canon de Regulación.

En el Cuadro No. 3, se muestran los resultados de los ingresos totales para el canon de regulación al cierre del 2016.

Cuadro 3. Ingresos presupuestados y ejecutados

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES					
INGRESOS PRESUPUESTADOS Y EJECUTADOS					
CANON DE REGULACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES					
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016					
colones					
REGULACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES					
Nº PARTIDA	PARTIDAS	PRESUPUESTO APROBADO	EJECUCION	DISPONIBLE	% EJEC.
1	Ingresos Corrientes	6,033,000,576.0	6,100,545,733.8	(67,545,157.8)	101.1%
1-1	Ingresos Tributarios	-	-	-	0.0%
1-3	Ingresos No Tributarios	6,033,000,576.0	6,100,545,733.8	(67,545,157.8)	101.1%
1-4	Transferencias Corrientes	-	-	-	0.0%
		SUPERÁVIT APROBADO	SALDO A DIC-15 SUPERÁVIT	POR ASIGNAR	% EJEC.
3	Financiamiento	1,573,378,427.0	3,476,390,680.8	1,903,012,253.8	45.3%
3-3	Recursos De Vigencias Anteriores	1,573,378,427.0	3,476,390,680.8	1,903,012,253.8	45.3%
TOTALES		7,606,379,003.0	9,576,936,414.5	1,835,467,096.0	125.9%

Fuente: Sutel.

7.3.2 Liquidación de Egresos

Las ejecuciones de los egresos totales del canon de regulación equivalen a un 73.6%, las partidas con mayor participación respecto al total aprobado son: Remuneraciones con un 47.5%, Servicios un 47.4% y Bienes duraderos con un 3.7%.

Con respecto a la partida de Remuneraciones contempla el pago de la nómina, ya que de las 115 plazas aprobadas para Regulación: 110 están ocupadas y 5 vacantes, aunado a esto durante el 2016 se realizaron 3 contrataciones por servicios especiales, por lo cual su ejecución fue de un 90.1% durante el 2016.

En el caso de los Servicios se registran las contrataciones administrativas para proyectos POI y ordinarios entre otras, lo que genera que una ejecución de un 59.1% para el 2016 y los Bienes Duraderos contempla el pago de anualidades por licencias de software principalmente.

El total de egresos del canon de regulación al 31 de diciembre de 2016 se muestra en el Cuadro No. 4.

Cuadro 4. Egresos presupuestados y ejecutados

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES EGRESOS PRESUPUESTADOS Y EJECUTADOS CANON DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 colones					
PARTIDAS	PRESUPUESTO APROBADO	EJECUCION	% EJEC	% COMP	DISPONIBLE
Remuneraciones	3,610,570,585.0	3,254,823,810.6	90.1%	58.2%	355,746,774.4
Servicios	3,607,859,065.0	2,131,627,773.9	59.1%	38.1%	1,476,231,291.1
Materiales y Suministros	36,461,831.0	28,026,023.9	76.9%	0.5%	8,435,807.1
Bienes Duraderos	284,243,764.0	149,625,858.4	52.6%	2.7%	134,617,905.6
Transferencias Corrientes	67,243,758.0	31,149,026.2	46.3%	0.6%	36,094,731.8
Cuentas Especiales	-	-	0.0%	0.0%	-
TOTALES	7,606,379,003.0	5,595,252,493.0	73.6%	100.0%	2,011,126,510.0

Fuente: Sutel.

Además, con respecto a las otras partidas en el caso de Materiales y suministros que a nivel de presupuesto aprobado ocupa un 0.5%, es la segunda partida con mayor ejecución a la fecha, con un 59.1%.

Igualmente, la partida Bienes duraderos, que representa un 3.7% del total de presupuesto aprobado, obtuvo una ejecución a diciembre de un 52.6%, esto principalmente porque algunos de los pagos de licencias por software se tuvieron que trasladar para el periodo 2017, en algunos casos por presentación tardía de facturas de los proveedores, entre otros aspectos.

7.3.3 Composición del superávit específico

Como se puede apreciar en el Cuadro No. 5, el total del superávit acumulado al 31 de diciembre de 2016 asciende a la suma de ¢3,981,683,921.5 correspondiente al Canon de Regulación de las Telecomunicaciones.

Este superávit se compone de los recursos de vigencias anteriores al 31 de diciembre del 2015 que corresponden a la suma de ¢3,476,390,680.8, más el superávit obtenido de la ejecución presupuestaria al periodo terminado al 31 de diciembre de 2016 por la suma de ¢505,293,240.8.

Cuadro 5. Composición del Superávit

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES LIQUIDACIÓN PRESUPUESTARIA DEL CANON DE REGULACIÓN COMPOSICIÓN DEL SUPERÁVIT POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 colones	
SUPERÁVIT	REGULACIÓN
Superávit Específico 2015 Incorporado en 2016:	1,573,378,427.0
Superávit Específico 2015 por incorporar en 2016:	1,903,012,253.8
Total Superávit Específico Acumulado 2015	3,476,390,680.8
SUPERÁVIT / DÉFICIT A DICIEMBRE 2016	505,293,240.8
SUPERÁVIT ACUMULADO A DICIEMBRE 2016	3,981,683,921.5

Fuente: Sutel.

7.3.3.1 Disponibilidad del superávit específico acumulado al 31 de diciembre de 2016-2015

Tal como se puede observar en el Cuadro No. 6 del total de superávit acumulado a diciembre 2015 más ajustes realizados durante el 2015, se estimó utilizar durante el 2016 un 45.3%; lo cual fue realizado mediante el PO-2016 "Presupuesto Inicial 2016" y PE 01-2016 "Utilización del superávit acumulado (Regulación-Espectro-Fonatel) a Dic-2015"; el resto del superávit acumulado a Dic-2015 más el estimado a Dic-2016, se planificó aplicar durante el 2017, lo cual fue aprobado¹⁴ por el Ente Contralor por un monto total de ¢2,269,120,343.0 por medio del Presupuesto Inicial 2017.

¹⁴ Oficio N° 15208 (DFOE-IFR-0554) con fecha del 17 de noviembre de 2016.

Cuadro 6. Aplicación del superávit 2015-2016

Superintendencia de Telecomunicaciones Liquidación Presupuestaria 2016 Composición del superávit por fuente de financiamiento durante período 2016-2015. (colones)	
	FUENTES DE FINANCIAMIENTO
	Canon Regulación Telecomunicaciones
LIQUIDACIÓN PRESUPUESTARIA 2015	
SUPERÁVIT	
Superávit específico acumulado al 31 de diciembre de 2014	2,772,863,512.0
Superávit específico acumulado al 31 de diciembre de 2015-Resultado del periodo	704,160,448.0
TOTAL SUPERÁVIT	3,477,023,960.0
AJUSTES	
Ajuste al Superávit Regulación-Fonatel	(512,588.0)
Ajuste de diferencias en Superávit a Junio 2015.	(120,691.0)
TOTAL AJUSTES	(633,279.0)
TOTAL SUPERÁVIT ESPECÍFICO ACUMULADO AL 31 DICIEMBRE 2015	3,476,390,681.0
PRESUPUESTO INICIAL 2016	
APLICACIÓN SUPERÁVIT ESPECÍFICO ACUMULADO A DICIEMBRE 2015	
Presupuesto Ordinario 2016: Superávit Específico 2015 Incorporado en 2016	
<i>Proyectos de Inversión-POI 2016</i>	<i>917,000,000.0</i>
<i>Continuación del CS-1 (2015): RNT</i>	<i>167,060,427.0</i>
<i>Compromisos adquiridos en el 2015:</i>	<i>181,264,000.0</i>
TOTAL APLICACIÓN	1,265,324,427.0
PRESUPUESTO EXTRAORDINARIO N° 01-2016: Incorporación superávit 2015	
Superávit Específico 2015 - Incorporado en 2016: Canon de Regulación	
<i>Proyectos de inversión</i>	<i>308,054,000.0</i>
TOTAL APLICACIÓN	308,054,000.0
GRAN TOTAL APLICADO EN EL PERIODO 2016	1,573,378,427.0
% Aplicación-Superávit Acumulado a Diciembre 2015	45.3%
Superávit acumulado sin asignar a Diciembre 2016	1,903,012,254.0
% Sin asignar-Superávit Acumulado a Diciembre 2016	54.7%

Fuente: Sutel

7.3.4 Conciliación del superávit acumulado y el balance de situación financiera a diciembre 2016.

**Cuadro 7. Conciliación de superávit presupuestario
Versus las cuentas líquidas de los estados financieros
Al 31 de diciembre de 2016**

DETALLE DE PARTIDA/CUENTA	FUENTES DE FINANCIAMIENTO
	Canon Regulación Telecomunicaciones
INGRESOS	6,100,545,733.76
EGRESOS	5,595,252,492.97
SUPERAVIT ACUMULADO AL 2015	3,476,390,680.75
SUPERAVIT ACUMULADO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016	3,981,683,921.54
DIFERENCIAS EN TRÁNSITO:	0.00
SUPERAVIT ACUMULADO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016 (AJUSTADO)	3,981,683,921.54
CUENTAS LIQUIDAS DEL BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016	
	REGULACION
CAJA	1,516,800.00
BANCOS	343,513,227.00
INVERSIONES	3,800,000,000.98
TOTAL CUENTAS LIQUIDAS BALANCE GENERAL	4,145,030,027.98
DIFERENCIA ESTADOS FINANCIEROS/SUPERAVIT	163,346,106.44
DETALLE CUENTAS POR COBRAR Y POR PAGAR Balance de Situación Financiera	
TOTAL AJUSTES (RESTA)	(163,346,106.44)
DIFERENCIA AJUSTADA	(0.00)
DIFERENCIA GENERAL	(0.00)

Fuente: Sutel.

Al cierre de la liquidación del 2016, se efectúa la conciliación determinando la razonabilidad del Superávit presupuestario con las cuentas de efectivo de los estados financieros, identificándose que las diferencias corresponden básicamente a las distintas bases de registro entre presupuesto (efectivo) y registros contables (devengado), lo cual se demuestra en el detalle de cuentas por cobrar y pagar entre compañías, así como ingresos de cuenta corriente que no corresponden a un ingreso presupuestario, como por ejemplo los depósitos en garantía, entre otros.

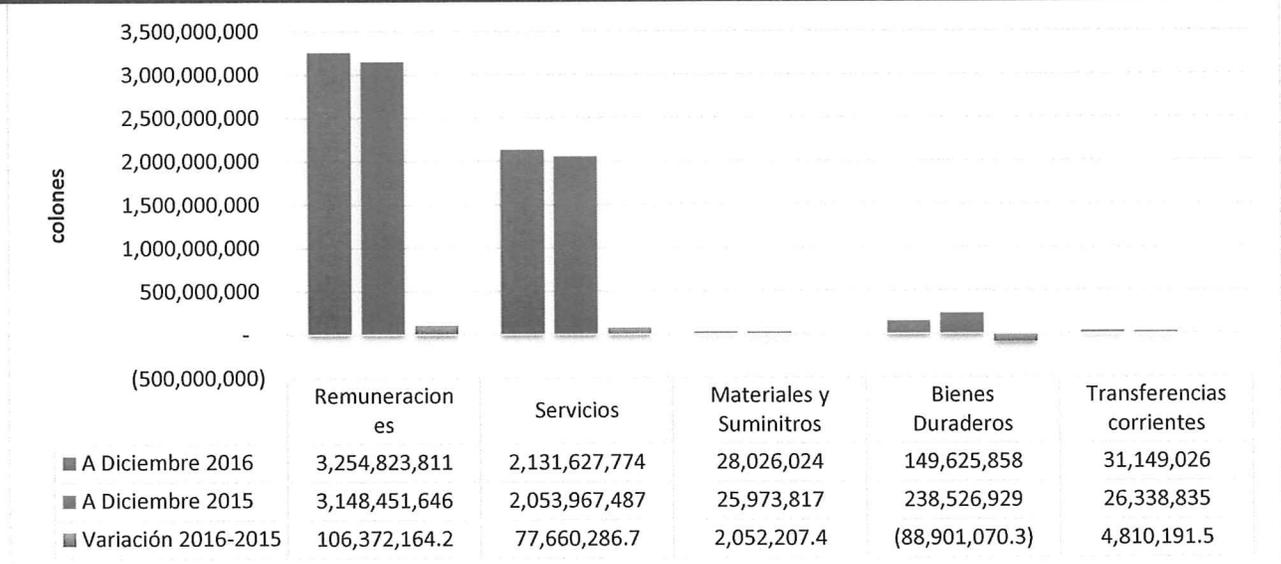
7.3.5 Comparativo Ejecución al 31 de diciembre de 2016-2015

El Gráfico No. 1 muestra la comparación de la ejecución en términos reales entre 2016 y 2015.

De acuerdo al análisis realizado para el periodo 2016 las ejecuciones de todas las partidas se incrementaron respecto al 2015 excepto Bienes Duraderos que disminuyó en un 37.3%

Por consiguiente, a nivel global el presupuesto para la fuente de financiamiento de Regulación de Telecomunicaciones tuvo una variación del 1.9% del periodo 2016 respecto al mismo periodo del 2015.

Gráfico N° 1
Superintendencia de Telecomunicaciones
Liquidación Presupuestaria al 31 de diciembre de 2016
Comparación a Diciembre 2016-2015
Canon de Regulación de las Telecomunicaciones
colones



Fuente: Sutel.

7.3.6 Indicadores de Gestión

Los indicadores señalados a continuación pretenden facilitar la evaluación de la gestión presupuestaria.

7.3.6.1 Ingreso por Canon de Regulación de Telecomunicaciones:

Este apartado comprende lo referente a la comparación entre los cánones aprobados y que fueron respectivamente recaudados al 31 de diciembre de 2016 y el mismo periodo del 2015.

Conforme los resultados obtenidos se considera que la proyección de recaudación fue efectiva, ya que se logró la recepción de los montos considerados para el periodo, siendo esto equivalente en términos porcentuales a un 100.0%.

Cuadro 8. Comparación entre ingresos recaudados y aprobados

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES REGULACION DE TELECOMUNICACIONES COMPARACIÓN ENTRE INGRESOS RECAUDADOS Y APROBADOS DICIEMBRE 2016-DICIEMBRE 2015 (colones)			
PERIODO	CANONES RECAUDADOS	CANONES APROBADOS	% RECAUDACION
A DICIEMBRE 2015	6,028,712,343.4	6,033,000,577.5	99.9%
A DICIEMBRE 2016	6,031,113,907.2	6,033,000,576.0	100.0%
% Crecimiento	0.0%	0.0%	

Fuente: Sutel.

7.3.6.2 Ejecución de recursos de egresos:

Este indicador mide la capacidad de la Sutel, para ejecutar los recursos presupuestarios programados de acuerdo a los objetivos y proyecciones estimadas para el 2016 y 2015.

El presupuesto ejecutado en el 2016 fue de un 73.6% y en el 2015 de un 63.3%, el cual aumentó 10.3 puntos porcentuales, situación que se relaciona al recorte de los recursos presupuestarios solicitados en un 12.4%, esto a razón del 2015; la ejecución de recursos sí aumentó en el 2016 en un 1.9% en comparación con periodo anterior, como se puede observar en el Cuadro N° 9.

Cuadro 9. Ejecución de recursos presupuestados

SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES REGULACION DE TELECOMUNICACIONES EJECUCION DE RECURSOS PRESUPUESTADOS DICIEMBRE 2016-DICIEMBRE 2015 (colones)			
PERIODO	RECURSOS EJECUTADOS	RECURSOS PRESUPUESTADOS	% EJECUCIÓN
A DICIEMBRE 2015	5,493,258,713.5	8,684,304,984.2	63.3%
A DICIEMBRE 2016	5,595,252,493.0	7,606,379,003.0	73.6%
% Crecimiento	1.9%	-12.4%	

Fuente: Sutel.

7.3.7 Sobre los estados financieros

El período 2016 fue auditado de forma externa por el despacho Lara Eduarte, cuya opinión fue:

“En nuestra opinión los estados financieros (...) presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de la Superintendencia de Telecomunicaciones al 31 de diciembre de 2016, así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP) adoptadas por la Contabilidad Nacional”.

Es decir, los resultados financieros sobre todas las fuentes de financiamiento de la Sutel y en particular sobre el Canon de Regulación guardan conformidad con las normas, y fueron recibidos y aprobados por el Consejo de la Sutel mediante el acuerdo 023-038-2017 del 10 de mayo de 2017.

Los estados financieros auditados, pueden consultarse en el sitio <http://sutel.go.cr/pagina/sutel/financiera-sutel> no obstante, en el anexo 1, se presentan:

- Informe de contador público independiente
- Estado de situación financiera
- Estado de rendimiento financiero
- Estado de cambios en el patrimonio
- Estado de flujos de efectivo
- Liquidación presupuestaria

VII. CONCLUSIONES

La evaluación sobre la ejecución del monto cobrado por concepto de canon de regulación, tal como lo exige el citado artículo 62 de la LGT, hace explícito el grado de avance de los proyectos ejecutados y financiados con el referido canon; asimismo, se indican los resultados tangibles de la gestión alcanzados durante el periodo correspondiente; y, por último, dicho informe se publicará en concordancia con el principio de transparencia y rendición de cuentas.

El uso de los recursos del canon y su relación con las metas sustantivas de la Sutel, presentaron en promedio un cumplimiento del 70% para todos los objetivos que incluyeron proyectos para su cumplimiento.

El cálculo de los costos de los proyectos asciende a ¢919.575.896,00; sin embargo, el monto ejecutado para el periodo fue de ¢63.566.887,00 con un porcentaje de ejecución de un 7%.

La Sutel comprometida con los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y la defensa de sus derechos, ha desarrollado una serie de herramientas y mecanismos como la implementación del Sistema de Indicadores de Telecomunicaciones y la incorporación de nuevos instrumentos de apoyo para la toma de decisiones para una atención eficaz y oportuna de todas sus quejas, reclamos y necesidades de información.

El presupuesto total planeado por ¢7.606.379.003,00 presenta una ejecución ¢5.595.252.493,00 que en números porcentuales representa un 73.6% para el periodo terminado al 31 de diciembre de 2016, las partidas que se acercan más a lo planeado son Remuneraciones con un 90% y Materiales y suministros con un 76.9%, en el resto de partidas, la ejecución ronda el 50%.

La dinámica del mercado ha permitido que más usuarios disfruten de servicios de telecomunicaciones, pues el sector es dinámico, productivo, competitivo y generador de empleo. Del informe se puede concluir que la gestión de la Sutel ha contribuido con el desarrollo y crecimiento del sector, trayendo beneficio y progreso para el país.

Dentro de los principales retos regulatorios, se han identificado en materia de regulación:

Derechos de los usuarios:

- Conocer más al usuario, sus hábitos y características de consumo y ofrecerle información oportuna
- Desarrollar una plataforma tecnológica que centralice la información de precios vigentes, planes, paquetes y promociones de los servicios de telecomunicaciones.

Calidad del servicio:

- Promover la diversidad de los servicios de telecomunicaciones e innovación tecnológica mediante estudios que permitan promover nuevos concursos de frecuencias del espectro radioeléctrico, en bandas que permitan mejor cobertura y capacidad. Esta acción además, promueve competencia, protege los derechos del

usuario y garantiza una asignación objetiva y transparente del espectro radioeléctrico.

- Ir a la vanguardia regional en los niveles de calidad de Red. El análisis de los resultados que arroje el Sistema de Monitoreo de Calidad del Servicio nos dará la base técnica para adoptar las medidas correctivas que garanticen al usuario final, una mejora significativa en su experiencia.

Competencia:

- Impulsar la aprobación del Reglamento sobre el uso compartido de infraestructura para redes públicas de telecomunicaciones y facilitar la aplicación de la Metodología para el cálculo de precios para acceso a postera e infraestructura esencial
- Concluir el proceso de Contabilidad Regulatoria con el ICE y avanzar en la implementación con otros operadores declarados como importantes en el marco del proceso de mercados relevantes
- Continuar el proceso de revisión de la definición de mercados relevantes, dar seguimiento a la imposición de obligaciones impuesta y monitorear el mercado, para corregir las distorsiones que se detecten
- Fortalecer el Informe de Indicadores del Sector, incluyendo nuevas variables para dar seguimiento a la economía digital (demanda de servicios y sus características, uso de las TIC's.), culminar el proyecto del Sistema Integrado de Información en Telecomunicaciones (SIGITEL)

Fortalecimiento institucional:

- Fortalecer la organización impulsando acciones hacia la mejora continua en los procesos de gestión, orientados al logro de resultados que redunde en una gestión eficiente y eficaz, con el apoyo de las tecnologías de información.
- Consolidar a la SUTEL como "Autoridad Sectorial de Competencia", mediante el apoyo y seguimiento en el proceso de trámite y aprobación del proyecto "Ley de Creación del Tribunal Administrativo de Competencia", Expediente N°19.996, en la Asamblea Legislativa que pretende modernizar nuestro marco jurídico en materia de procedimiento y régimen sancionatorio de competencia, acuerde con las mejores prácticas internacionales.

VIII. ANEXOS

Informe de auditoría emitido por el contador público independiente

Al Consejo de la SUTEL
Superintendencia de Telecomunicaciones

Opinión

Hemos auditado los estados financieros de Superintendencia de Telecomunicaciones (la Superintendencia), que comprenden el Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2016, el estado de rendimiento financiero, el estado de cambios en el patrimonio y el estado de flujos de efectivo y el estado de liquidación presupuestaria correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de la Superintendencia de Telecomunicaciones al 31 de diciembre de 2016, así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP) adoptadas por la Contabilidad Nacional.

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros de nuestro informe. Somos independientes de la Superintendencia de conformidad con el Código de Ética Profesional del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica que es aplicable a nuestra auditoría de los estados financieros, y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Párrafo de énfasis base de contabilidad

Llamamos la atención a la nota 2 de los estados financieros, que describe las bases de la contabilidad. Los estados financieros están preparados en cumplimiento de lo requerido por la Contabilidad Nacional. Consecuentemente los estados financieros pueden no ser adecuados para otros propósitos.

Otros asuntos

En cumplimiento del Decreto No39665-MH, la entidad completó sus procesos de implementación de la normativa contable NIC SP, excepto la NICSP 17 Propiedad, planta y equipo como se detalla en la nota 31. Las disposiciones transitorias de la metodología de implementación de las NIC SP emitida por la Contabilidad Nacional, definen un plazo de 5 años para completar este proceso.

Los estados financieros al 31 de diciembre de 2016 no se presentan comparativos debido a que corresponden a los primeros estados financieros emitidos bajo el marco de referencia de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público.

Este informe de auditoría debe leerse en conjunto con los estados financieros auditados del Fideicomiso 1082-001 GPP SUTEL-BNCR al 31 de diciembre de 2016, emitidos el 24 de febrero de 2017. Ver Anexo 1.

Al 31 de diciembre de 2016 SUTEL mantiene transacciones con ARESEP, como se detalla en la nota 29.

Responsabilidades de la administración y de los responsables del gobierno corporativo de la Superintendencia en relación con los estados financieros

La administración es responsable de la preparación y presentación fiel de los estados financieros adjuntos de conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público adoptadas por la Contabilidad Nacional (NICSP), y del control interno que la administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de errores materiales, debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la administración es responsable de la valoración de la capacidad de la Superintendencia de Telecomunicaciones de continuar como entidad en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas y utilizando el principio contable de entidad en funcionamiento excepto si los responsables del gobierno corporativo tienen intención de liquidar la Superintendencia de Telecomunicaciones o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Los responsables del gobierno corporativo de la Superintendencia de Telecomunicaciones son responsables de la supervisión del proceso de información financiera.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de errores materiales, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría siempre detecte un error material cuando exista. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, aplicamos nuestro juicio profesional y una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de error material en los estados financieros, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de un error material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la Superintendencia.
- Evaluamos la adecuación de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la administración.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por la administración, del principio contable de entidad en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Superintendencia para continuar como entidad en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que la Superintendencia deje de ser una entidad en funcionamiento.
- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluida la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran la presentación razonable.

Nos comunicamos con los responsables del gobierno corporativo de la Superintendencia de Telecomunicaciones en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría que planificamos y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.



San José, Costa Rica
31 de marzo de 2017

Documento firmado por
Fabrizio Zamora Alvarado N. 2186
Firma 0110 FID 7 versión 30-04-17
Timbre Ley 6063 01/000
Añadido al original



000046

Cuadro A

Superintendencia de Telecomunicaciones

Estado de situación financiera

Al 31 de diciembre 2016

(Expresado en miles de colones)

	Notas	2016
Activo		
Activo corriente		
Efectivo y equivalentes de efectivo	3	¢ 763,066
Inversiones a corto plazo	4	4,763,788
Cuentas a cobrar a corto plazo	5	3,103,304
Inventarios	6	5,858
Otros activos a corto plazo	7	68,208
Total activo corriente		8,704,224
Activo no corriente		
Cuentas a cobrar a largo plazo	8	53,965
Bienes no concesionados	9	2,117,212
Inversiones patrimoniales	10	161,306,029
Total activo no corriente		163,477,206
Total activo		172,181,430
Pasivo y patrimonio		
Pasivo		
Pasivo corriente		
Deudas a corto plazo	11	469,978
Fondos de terceros y en garantía	12	99,338
Provisiones y reservas técnicas a corto plazo	13	882,455
Total pasivo		1,451,771
Patrimonio		
Capital inicial	14	185,748
Transferencias y donaciones de capital	14	470
Reservas	14	143,496,903
Resultados acumulados	14	9,221,866
Ahorro del periodo	14	17,824,672
Total patrimonio		170,729,659
Total pasivo y patrimonio		¢ 172,181,430
Cuentas de orden	34	¢ 2,419,492

Las notas son parte integrante de los estados financieros

Cuadro B

Superintendencia de Telecomunicaciones

Estado de rendimiento financiero

Por el periodo de un año terminado el 31 de diciembre 2016
(Expresado en miles de colones)

	Notas	2016
Ingreso		
Contribuciones sociales diversas		¢ 12,424,147
Contribuciones sociales	15	<u>12,424,147</u>
Multas y sanciones administrativas		48,958
Multas sanciones remates y confiscaciones de origen no tributario	16	<u>48,958</u>
Ventas de bienes y servicios		1,264
Derechos administrativos		8,041,784
Ingresos y resultados positivos por ventas	17	<u>8,043,048</u>
Rentas de inversiones y de colocación de efectivo		113,612
Alquileres y derechos sobre bienes		19,890
Otros ingresos de la propiedad		2,848
Ingresos de la propiedad	18	<u>136,350</u>
Resultados positivos por tenencia y por exposición a la inflación		11,263
Resultados positivos de inversiones patrimoniales y participación		7,178,155
Otros ingresos y resultados positivos		5,274
Otros ingresos	19	<u>7,194,692</u>
Total ingresos		<u><u>27,847,195</u></u>
Gastos		
Gastos en personal	20	4,196,925
Servicios	21	3,902,749
Materiales y suministros consumidos	22	38,027
Consumo de bienes distintos de inventarios	23	562,369
Deterioro de inversiones y cuentas a cobrar	24	5,024
Cargos por provisiones y reservas técnicas	25	632,039
Gastos de funcionamiento		<u>9,337,133</u>
Transferencias Corrientes	26	22,546
Transferencias		<u>22,546</u>
Resultados negativos por tenencia y por exposición a la inflación	27	2,003
Resultados negativos de inversiones patrimoniales y participación de los intereses	27	631,083
Otros gastos y resultados negativos	27	29,758
Otros gastos		<u>662,844</u>
Total gastos		<u><u>10,022,523</u></u>
Ahorro del periodo		<u><u>¢ 17,824,672</u></u>

Las notas son parte integrante de los estados financieros

000048

Cuadro C

Superintendencia de Telecomunicaciones
Estado de cambios en el patrimonio
Por el periodo de un año terminado el 31 de diciembre 2016
(Expresado en miles de colones)

Nota	Capital Inicial	Transferencias y Donaciones de Capital	Reservas	Ahorro ó desahorro acumulado	Ahorro o desahorro del periodo	Total Patrimonio
Saldo al 31 de diciembre de 2015	€ 185,748	470	131,475,558	5,814,732	13,070,847	€ 150,547,355
Traslado a ahorro del periodo	0	0	0	13,070,847	(13,070,847)	0
Reserva para proyectos y programas (Fonatel) 2015	0	0	12,021,345	(12,021,345)	0	0
Ajustes por implementación NIC-SP	31 0	0	0	2,363,668	0	2,363,668
Ajustes o ahorro acumulado	0	0	0	(6,036)	0	(6,036)
Ahorro del periodo en ejercicio	0	0	0	0	17,824,672	17,824,672
Saldo al 31 de diciembre del 2016	€ <u>185,748</u>	<u>470</u>	<u>143,496,903</u>	<u>9,221,866</u>	<u>17,824,672</u>	€ <u>170,729,659</u>

Las notas son parte integrante de los estados financieros

Cuadro D

Superintendencia de Telecomunicaciones

Estado de flujos de efectivo

Por el periodo de un año terminado el 31 de diciembre 2016

(Expresado en miles de colones)

Descripción de la Cuenta	Notas	2016
Actividades de Operación		
Entradas de Efectivo		
Cobro de Ingresos Tributarios	¢	12,233,541
Recibo de Contribuciones Sociales		
Venta de Bienes y Servicios		
Cobro de Derechos y Traspasos		7,999,817
Intereses, Multas y Sanciones Cobradas		10,524
Transferencias Corrientes Recibidas		1,857,363
Otros Cobros		807
Diferencias de Tipo de Cambio		10,612
Total Entrada de Efectivo		<u>22,112,664</u>
Salidas de Efectivo		
Pago de Remuneraciones		3,580,581
Pago a Proveedores y Acreedores		5,530,105
Transferencias Corrientes Entregadas		574,293
Jubilación		878
Intereses, Comisiones y Multas		18,217
Diferencias de Tipo de Cambio		
Otros Pagos		
Total Salidas de Efectivo		<u>9,704,074</u>
Total Entradas / Salidas Netas Actividades de Operación		<u>12,408,590</u>
Actividades de Inversión		
Entradas de Efectivo		
Venta de Bienes Duraderos		
Venta de Valores e Inversiones		12,347,611
Otros		
Total Entradas de Efectivo		<u>12,347,611</u>
Salidas de Efectivo		
Compra de Maquinaria, Equipo y Mobiliario		130,992
Compra de Bienes		
Pago de Construcciones, Adiciones y Mejoras		
Compra de Valores e Inversiones		12,784,611
Otros		11,553,875
Total Salida de Efectivo		<u>24,469,478</u>
Total Entradas / Salidas Netas Actividades de Inversión		<u>(12,121,867)</u>
Total Entradas / Salidas Netas en Efectivo		286,723
Más: Saldo inicial de Caja		476,343
Igual: Saldo final de Caja	3 ¢	<u>763,066</u>

Las notas son parte integrante de los estados financieros

000050

Superintendencia de Telecomunicaciones
Liquidación presupuestaria
Por el periodo de un año terminado el 31 de diciembre 2016
(Expresado en miles de colones)

Cuenta	Descripción	Presupuesto Ordinario	Presupuesto Extraordinario	Traslados Externos	Presupuesto Placado	Presupuesto Pagado	%
0	Remuneraciones	4,613,456	(20,560)	(40,216)	4,552,680	4,143,282	91.01%
0-01	Remuneraciones Básicas	2,891,482	(2,052)	(109,867)	2,779,563	2,593,178	93.29%
0-02	Remuneraciones Eventuales	26,906	(2,333)	22,246	46,819	21,751	46.46%
0-03	Incentivos Salariales	711,083	(16,175)	(4,851)	690,057	603,012	87.39%
0-04	Contribuciones Patronales al Desarrollo y la Seguridad Social	526,069	0	29,352	555,421	495,288	89.17%
0-05	Contribuciones Patronales a Fondos de Pensiones y otros Fondos de Capitalización	457,916	0	22,904	480,820	430,053	89.44%
1	Servicios	5,895,521	563,963	(230,242)	6,229,242	3,831,238	61.50%
1-01	Alquileres	2,447,850	(96,233)	(46,136)	2,305,482	1,900,279	82.42%
1-02	Servicios Básicos	90,371	(3,096)	53,944	141,219	113,947	80.69%
1-03	Servicios Comerciales y Financieros	333,258	(76)	49,888	383,070	213,343	55.69%
1-04	Servicios de Gestión y Apoyo	2,553,540	684,795	(234,923)	3,003,411	1,311,755	43.68%
1-05	Gastos de Viaje y de Transporte	125,078	(2,902)	1,740	123,916	79,370	64.05%
1-06	Seguros/ Reaseguros y otras obligaciones	43,297	(13)	(3,748)	39,536	31,942	80.79%
1-07	Capacitación y Protocolo	178,745	(9,761)	(53,917)	115,067	87,535	76.07%
1-08	Mantenimiento y Reparación	103,803	(8,621)	(2,129)	93,054	74,903	80.49%
1-09	Impuestos	18,331	0	5,038	23,368	18,164	77.73%
1-99	Servicios Diversos	1,250	(130)	0	1,120	0	NA
2	Materiales y Suministros	31,553	(1,307)	16,267	46,513	32,987	70.92%
2-01	Productos Químicos y Conexos	6,759	(16)	5,582	12,325	6,816	55.30%
2-02	Alimentos y Productos Agropecuarios	8,398	(34)	2,720	11,084	8,779	79.20%
2-03	Materiales y Productos de uso en la Construcción y Mantenimiento	501	(41)	93	552	190	34.40%
2-04	Herramientas/ Repuestos y accesorios	1,773	(609)	5,215	6,379	4,818	75.54%
2-99	Útiles/ Materiales y Suministros Diversos	14,122	(606)	2,656	16,172	12,384	76.58%
5	Bienes Duraderos	256,852	39,847	47,751	344,450	198,521	57.63%
5-01	Maquinaria/ Equipo y Mobiliario	16,131	1,650	40,480	58,261	36,409	62.49%
5-99	Bienes Duraderos Diversos	240,721	38,197	7,270	286,188	162,112	56.65%
6	Transferencias Corrientes	77,637	(7,934)	8,125	77,828	34,225	43.98%
6-02	Transferencias Corrientes a personas	22,150	(1,456)	(3,818)	16,876	4,355	25.81%
6-03	Prestaciones	26,039	(6,478)	16,532	36,094	25,594	70.91%
6-06	Otras transferencias corrientes al sector privado	25,600	0	(4,589)	20,411	0	NA
6-07	Transferencias corrientes al sector externo	4,448	0	0	4,448	4,276	96.15%
7	Transferencias de Capital	12,611,212	234,885	0	12,846,097	12,477,972	97.13%
7-01	Transferencias de capital al sector público	12,611,212	234,885	0	12,846,097	12,477,972	97.13%
9	Cuentas Especiales	55,520	(22,061)	198,316	231,775	0	NA
9-00	Gastos No Presupuestarios	0	0	0	0	0	NA
9-01	Cuentas especiales diversas	0	0	0	0	0	NA
9-02	Sumas sin asignación presupuestaria	55,520	(22,061)	198,316	231,775	0	NA
	Total Egresos	23,541,751	786,834	0	24,328,585	20,718,225	
1	Ingresos Corrientes	22,195,615	(195,799)	0	21,999,816	21,404,777	97.30%
1-1	Ingresos Tributarios	12,580,765	0	0	12,580,765	12,233,092	97.24%
1-3	Ingresos No Tributarios	8,630,537	(195,799)	0	8,434,738	8,187,372	97.07%
1-4	Transferencias Corrientes	984,313	0	0	984,313	984,313	100.00%
3	Financiamiento	1,346,136	982,633	0	2,328,769	4,624,107	198.56%
3-3	Recursos De Vigencias Anteriores	1,346,136	982,633	0	2,328,769	4,624,107	198.56%
	Total Ingresos	23,541,751	786,834	0	24,328,585	26,028,884	3
		0	0	0	0	(5,310,659)	(3)

Las notas son parte integrante de los estados financieros.